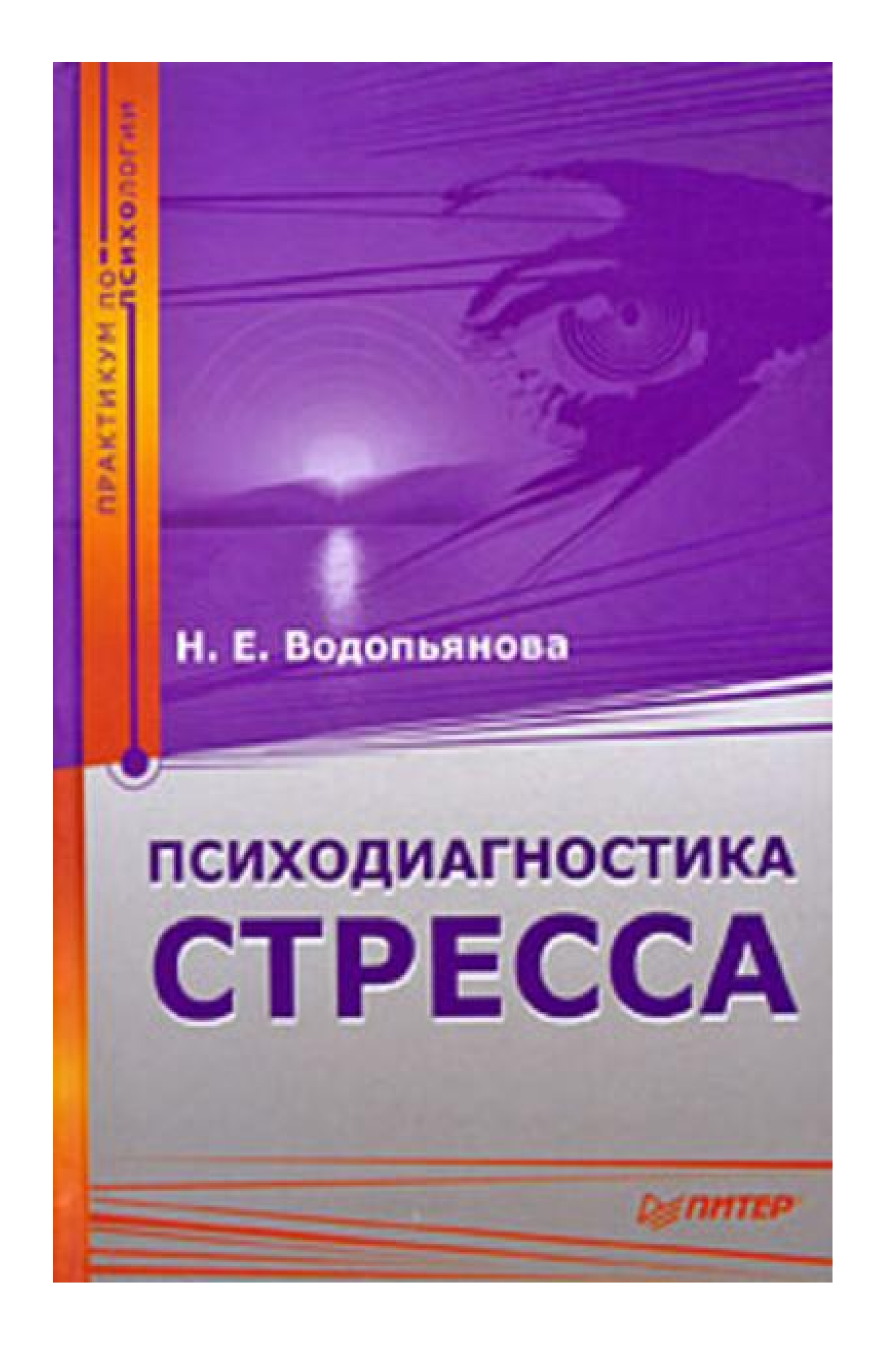


Otredaktirowal : PRESSI - HERSON

Н. Е. Водопьянова

ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИИ

ПСИХОДИАГНОСТИКА СТРЕССА



Москва · Санкт-Петербург · Нижний Новгород · Воронеж
Ростов-на-Дону · Екатеринбург · Самара · Новосибирск
Киев · Харьков · Минск
2009

ББК 88.492я7
УДК 159.98(075)
В62

Рецензенты:

А. Л. Свенцицкий, доктор психологических наук, профессор,
факультет психологии Санкт-Петербургского государственного университета;
Л. В. Куликов, доктор психологических наук, профессор,
факультет психологии Санкт-Петербургского государственного университета.

Водопьянова Н. Е.
В62 Психодиагностика стресса. — СПб.: Питер, 2009. — 336 с.: ил. — (Серия «Практикум»).

ISBN 978-5-388-00542-7

Для управления стрессом необходимо знать его причины, научиться распознавать его признаки, учитывать негативные последствия. Издание содержит как теоретические аспекты психодиагностики стресса, так и конкретные методики, позволяющие осуществлять комплексную диагностику стресса.

Книга предназначена для студентов и вузовских преподавателей психологического профиля, менеджеров по персоналу, специалистов по стресс-менеджменту и руководителей всех уровней.

ББК 88.492я7
УДК 159.98(075)

ISBN 978-5-388-00542-7

Содержание

Введение

Практикум посвящен проблеме диагностики стресса как составной и необходимой части стресс-менеджмента. В целях профилактики и нейтрализации негативных последствий стрессов на работе стресс-менеджмент как наука и практика ориентирован на выявление возможных причин стресса, оценку динамики стресс-реагирования, а также на внедрение психотехнологий профилактики и преодоления негативных последствий стрессов. Стресс на работе возникает из-за высокой психической напряженности и связан с выполнением профессиональных задач и функциональных обязанностей в определенной организационной структуре. Психологический стресс проявляется в эмоциональных переживаниях, мотивационно-волевых, поведенческой и когнитивных сферах (субсиндромах). Интегральная оценка уровня стресса на работе предполагает системную психодиагностику индивидуального стресс-реагирования на рабочие стресс-факторы и стресс-ситуации. Данная задача является достаточно сложной, так как необходимо оценить многоуровневые проявления стресса. Систематизация и разработка адекватных психодиагностических средств для определения многообразных проявлений стресса приобретает исключительное научное и прикладное значение для развития современных технологий мониторинга и превенции психической напряженности работающих людей.

В практикуме представлены как известные, ранее опубликованные в других изданиях методики авторитетных авторов, так и новые оригинальные методики, находящиеся на разных этапах апробации и стандартизации. Практикум был задуман как настольный помощник для широкого круга специалистов, понимающих важность диагностики стресса для оказания психологической помощи лицам, переживающим стресс, для разработки технологий его профилактики и преодоления. Собранные в практикуме методики и приведенные примеры их использования будут полезными и для руководителей нового поколения, заинтересованных в получении доступной информации о стрессовых переживаниях, стратегиях поведения персонала в стрессогенных ситуациях, а также об организационных стресс-факторах,

влияющих на снижение производительности, качество работы и состояние здоровья. Методический инструментарий, представленный в практикуме, будет полезен консультирующим психологам, преподавателям психологических факультетов, аспирантам и студентам психологических специальностей.

Несмотря на то что проблема стресса разрабатывается достаточно давно, учеными и практиками признается недостаточность раскрытия многих ее аспектов. Это относится и к диагностике многообразных проявлений психологического стресса. В настоящее время отмечаются методологические и методические трудности диагностики и измерения психологического стресса. Дискутируются возможности и ограничения психологических тестов и опросников, построенных на субъективных оценках. Безусловно, опросники имеют свои ограничения, и их возможности — предмет дискуссии и критики. Разработка надежных и валидных методик — сложный и длительный процесс. Поэтому каждая тема в практикуме начинается с теоретического введения, где обсуждаются как общепринятые теории и концепции стресса, так и дискуссионные вопросы, имеющее отношение к диагностике широкого спектра стресс-реагирования. Вторая часть каждой темы — методическое обеспечение, где представлены отдельные методики и примеры их использования в реальных условиях нового времени в России.

Несомненно, комплексная психодиагностика стресса — важное звено в мониторинге его многочисленных причин и разрушающих последствий, а также — необходимая часть для определения эффективности технологий управления стрессами. Практикум будет полезен не только для научно-теоретических изысканий, но также и для будущих творческих разработок психологического инструментария, полезного для теории и практики стресс-менеджмента.

Автор-составитель выражает глубокую благодарность за консультативную помощь доктору психологических наук, профессору МГУ А. Б. Леоновой и кандидату психологических наук, доценту СПбГУ В. М. Снеткову.

Н. Е. Водопьянова,
кандидат психологических наук, доцент СПбГУ

Тема 1
Психодиагностика стресса как составная часть стресс-менеджмента

1.1. Стресс-менеджмент: теория и практика управления стрессами

Стресс-менеджмент как самостоятельное научно-практическое направление выделилось относительно недавно, в начале 1990-х гг. Его появление в значительной мере обусловлено явной тенденцией к повышению стрессогенности мирового социального пространства как следствия глобальных социальных, политических, экономических изменений, интенсификации в сфере производства и образования, учащения появления природных, экологических катаклизмов и техногенных катастроф. Существенно изменилось также и рабочее пространство. Оно подверглось воздействию широкого спектра психологических, социально-экономических и технологических изменений: рост численности «старослужащих»; расширение информационных и коммуникационных технологий; информационная глобализация с сопутствующими изменениями в шаблонах работы, повышение требований к профессионализму работников; увеличение сложности и количества задач; расширение функций и необходимых умений; рост доли населения, занятого в сфере услуг; интенсификация коммуникаций; увеличение количества форс-мажорных ситуаций, повышение требований к быстроте принятия решений и др. Все это значительно повысило риск психологического стресса, профессиональных заболеваний и нестабильности человеческого фактора в современных организациях.

Привлечение внимания ученых и практиков к проблемам управления организационными и профессиональными стрессами — стресс-менеджменту связано с очевидными потребностями в новых технологиях

развития стрессоустойчивости и стабильности персонала. По выражению А. Б. Леоновой, стресс-менеджмент стал «печальной необходимостью» для современных управленцев, понимающих значение сохранности кадрового потенциала, личного здоровья и зависимости «здоровья» организации в целом от умения управлять корпоративными или организационными стрессами [5]. При росте конкуренции и интенсивности развития современных компаний управление рабочими стрессами является неотъемлемой частью эффективной стратегии управления кадровым потенциалом организаций. Стресс-менеджмент в организации ориентирован на профилактику стрессов на рабочем месте, разработку и применение методов нейтрализации или смягчения негативных последствий стрессов, разработку технологий быстрого восстановления сил и работоспособности персонала.

Стресс-менеджмент как теория и практика управления стрессами опирается на современные научные концепции стресса, практические результаты профилактической медицины, психогигиены, психологии здоровья, психологии труда, организационной психологии, психологии менеджмента и др. На Западе, и в первую очередь в США, исследования в области физиологии и психологии стресса ведутся с 1930-х гг. Специальные исследования рабочих (или профессиональных) стрессов стали проводиться только лишь после 1980-х гг. Привлечению внимания исследователей к проблеме «стресс и работа» способствовало то, что стало очевидным негативное влияние рабочих стрессов на здоровье работников. В связи с широким спектром психологических, социально-экономических и технологических изменений в рабочем пространстве в конце XX в. значительно повысился риск психологического стресса и профессиональных заболеваний. Стал остро ощущаться недостаток теоретических и прикладных исследований по управлению стрессом на работе.

Исследование Международной ассоциации управления стрессом (ISMA), проведенное в Великобритании накануне Национального дня информации о стрессе (6 ноября 2002 г.), показало, что 64% опрошенных испытывали стресс на работе за последние 12 месяцев, при том что в 2001 г. аналогичный показатель составлял 53%. Среди них 67% мужчин и 62% женщин. 57% опрошенных признали, что за прошлый год переживания стресса стали сильнее [8]. Наиболее распространенными источниками стресса в рабочей среде были названы: слишком большой объем работы (62%), сжатые сроки выполнения заданий (58%), агрессивный стиль управления или плохая коммуни-

кативная система (49%), рабочая среда без поддержки (43%) и проблемы с достижением приемлемого баланса работа/личная жизнь (42%). 64% тех, кто испытал стресс на рабочем месте, заявили, что он снизил степень их удовлетворенности работой, 36% — что он снизил их производительность, 31 — он нарушил их социальные отношения, у 29% стресс нанес прямой вред здоровью. Только 14% подвергшихся профессиональному стрессу была оказана медицинская помощь, а 78% не получили никакого профессионального совета, как справляться с подобными проблемами. Больше половины респондентов, испытывающих сильные негативные последствия стрессов на работе (58%), ожидают, что с такими или еще более негативными последствиями стресса они столкнутся и в будущем году.

Имеется множество эмпирических свидетельств того, что рабочие стрессы являются фактором, оказывающим негативное влияние на здоровье людей, их удовлетворенность своей работой и в конечном счете на эффективность их деятельности. Рабочие и профессиональные стрессы способны изнутри подтачивать человеческие ресурсы и приводить к снижению производительности, мобильности и динамичности стратегического развития организации. Высокий уровень организационных стрессов ведет к повышению неконструктивной напряженности, конфликтности в коллективе, негативно сказывается на здоровье персонала, его лояльности по отношению к организации, может приводить к текучести кадров.

Управление стрессами на работе может осуществляться различными способами. Традиционно выделяются три направления: организационное, медицинское, психологическое.

Организационная парадигма. В данной парадигме мероприятия направлены на максимально возможное снижение стрессогенности рабочей среды и организационной культуры, оптимизацию рабочих нагрузок, внедрение новых, более совершенных технологий работы. Снижение уровня стресса у работников осуществляется посредством выявления и устранения факторов, вызывающих стресс, т. е. за счет *перепроектирования работы.* Однако в этом направлении могут возникать психологические трудности и новые психологические стрессы, связанные с организационными изменениями и сопротивлением инновациям.

Устранение или смягчение организационных и профессиональных стресс-факторов может производиться в следующей последовательности:

1. Анализ стрессообразующих факторов для сотрудников организации, выполняющих различные виды работ: выявление стрессогенных (имплицитно-стрессовых видов работ, профессионально-трудных ситуаций (ПТС).
2. Выявление должностных позиций и видов профессиональной деятельности, характеризующихся наибольшей стрессовой нагрузкой (стрессогенностью).
3. Определение ключевых (ведущих) организационных факторов, которые могут быть изменены для снижения стрессогенности работы персонала.
4. Выявление тех организационных условий, которые в данный момент времени нельзя быстро изменить или для их изменения потребуется длительное время, например «гуманизации» организационной культуры.
5. На основе проведенного анализа разработка проекта организационных изменений как последовательного решения выявленных организационных проблем, вызывающих стрессы на рабочем месте.
6. Внедрение проекта организационных изменений и мониторинг динамики изменения уровня организационного стресса у работников.

Медицинская парадигма. В рамках данного подхода стресс рассматривается как личная проблема, поэтому помощь адресована конкретному человеку. Для оказания помощи используется широкий спектр терапевтических и профилактических методов. Лечение профессиональных заболеваний, вызванных длительным переживанием стресса, предоставление терапевтической помощи сотрудникам, подвергшимся воздействию чрезмерного стресса в форс-мажорных обстоятельствах. К сожалению, данный подход далеко не всегда применим в связи с ограниченностью материальных и временных ресурсов, необходимых для реализации данных программ, а также с трудностями, возникающими при определении источников стресса для каждого работника.

Психологическая парадигма. По своему содержанию данная парадигма подразделяется на два основных подхода:

1. Психопрофилактика стресса (консультативная поддержка), которая направлена на снижение индивидуальной уязвимости к стрессу и повышение устойчивости к стрессу у работников.
2. Собственно психологическая помощь, направленная на преодоление уже приобретенных стресс-синдромов, личностных деформаций или заболеваний стрессогенного происхождения.

Для этого используются различные формы психокоррекции и обучения. Данные подходы дополняют друг друга, но каждый из них имеет свою специфику. *Профилактика стресса* ориентирована прежде всего на устранение потенциальных источников стресса — не только во внешнем, но и во внутреннем мире человека. Особое значение здесь имеет обучение навыкам психической саморегуляции, которые при комплексном и грамотном применении позволяют повысить общий уровень работоспособности человека и эффективно восстановить затраченные ресурсы в ситуациях повышенного напряжения. Важным аспектом профилактической работы является обучение работников методам, позволяющими правильно анализировать и интерпретировать ситуации жизненных и профессиональных стрессов, давать им реалистические оценки, расширять репертуар конструктивных копинг-стратегий и повышать мотивацию к личностному росту в аспекте жизненной стойкости и противостояния различным видам стресса. Одной из составляющих профилактики стресса (консультативной поддержки) является персональная психодиагностика нервно-психической напряженности (стресс-состояний) и стрессоустойчивости работников, разработка индивидуальных рекомендаций по снижению уязвимости к стрессу с учетом личностных, социально-демографических и других особенностей и специфики работы. *Психологическая коррекция* личности для преодоления стресс-синдромов и «неравновесных» стресс-состояний в большей степени связана с оптимизацией существующего дисбаланса между стресс-воздействиями и личностными ресурсами. Она осуществляется с помощью специализированных программ обучения и психологических тренингов. Коррекционная работа предполагает глубинную проработку восприятия (субъективной репрезентации) и способов преодоления стрессов в социальных, профессиональных и жизненных ситуациях.

А. Б. Леонова и А. С. Кузнецова отмечают, что профилактика и коррекция отрицательных функциональных состояний, в том числе стрессовых состояний, важна по следующим причинам. Во-первых, функциональные состояния напрямую связаны с эффективностью деятельности человека, под которой понимается не просто результативность, но также оптимальность поставленной перед субъектом деятельности цели. Переживание острых и хронических стресс-состояний приводит к ухудшению таких характеристик труда, как надежность, продуктивность, быстродействие, качество работы, а иногда может быть причиной аварий и травм.

Во-вторых, профилактика и коррекция стрессовых состояний важна для сохранения профессионального здоровья. В условиях сверхнагрузок, вызванных разными причинами, затраты внутренних ресурсов могут быть слишком высокими, что отрицательно сказывается на психосоматическом и психосоциальном здоровье человека. Постоянное влияние неблагоприятных стрессовых состояний способствует личностным изменениям (деструкциям, деформациям). Так, например, хронические стрессовые состояния формируют такие качества, как нерешительность, тревожность, апатичность, повышенную истощаемость и др. [6].

Система профилактических мер должна быть направлена на предупреждение развития или на ликвидацию (полную или частичную) уже возникших дезадаптивных или стрессовых состояний. А. Б. Леонова и А. С. Кузнецова выделили следующие особенности профилактических мероприятий:

1. Конкретные цели профилактической работы определяются с учетом специфики конкретной ситуации, конкретной профессиональной группы и типа состояний.
2. Подбор адекватных средств оптимизации функциональных состояний может вестись только на основе конкретизированных целей работы [6].

К сожалению, не существует универсальных профилактических средств, позволяющих одним и тем же способом предупредить многообразные последствия рабочих стрессов, поэтому профилактические средства должны подбираться в зависимости от типа функционального состояния, личностных особенностей, специфики ситуации и профессиональной деятельности. В связи с этим важной составной частью любых программ психологической профилактики и коррекции является комплексная психодиагностика, включающая в себя методы изучения стрессовых состояний, стрессоустойчивости личности, профессиональных и организационных стресс-факторов, а также стратегий преодолевающего поведения (копинга). Кроме этого одной из задач стресс-менеджмента является оценка эффективности используемых антистрессовых технологий. С этой целью должны разрабатываться надежные диагностические процедуры, позволяющие осуществлять мониторинг изменений объективных и субъективных характеристик стресс-ситуаций до и после применения превентивных программ. Для этого должны быть определены валидные критерии

оценки их эффективности: внешняя успешность деятельности, внутренняя удовлетворенность человека работой, улучшение или стабилизация его состояния и настроения, восполнение психологических ресурсов и др. Ниже представлены отдельные диагностические методики, которые могут быть использованы при решении различных задач стресс-менеджмента.

1.2. Стресс как предмет психодиагностики

История изучения стресса связана с именем Г. Селье. В 1936 г. в английском журнале «Nature» им было опубликовано письмо в редакцию, которое называлось «Синдром, вызываемый различными повреждающими агентами». Именно с этого момента началось научное изучение стресса как общего адаптационного синдрома (ОАС). Само понятие стресса в этом письме не упоминалось и появилось несколько позже, заимствованное из теории «гомеостазиса» У. Кэннона (1929). Спустя полвека понятие стресса прочно вошло в обиходную речь и стало символом XX в. Широкое распространение концепции стресса обязано возросшей во второй половине XX столетия актуальности проблемы защиты человека от неблагоприятных факторов среды.

Понятие стресса используется для характеристики обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на чрезвычайные или экстремальные события, обстоятельства жизнедеятельности, стрессогенные факторы внешней среды. В обиходной речи под стрессом понимается *состояние,* противоположное покою и душевному равновесию, а при чрезмерном стрессе — горе, страдание и другие проявления дистресса[1]. Оптимальный уровень стресса способен вызвать положительные эффекты: приятное возбуждение, душевный и творческий подъем, сверхмобилизация адаптационных возможностей. Стрессорный эффект зависит от интенсивности требований к приспособительной способности организма. Г. Селье полагает, что неспецифическая адаптационная активность в биологической системе существует всегда, а не только в ситуациях, достигших какого-то критически опасного уровня взаимоотношений со средой, что «полная свобода от стресса означает смерть», и в метафорической форме назвал стресс вкусом и ароматом жизни [9]. С другой стороны, стрессом называются все *раздражители* (физические, социально-психологические), которые вызывают состояние высокой напряженности, физического

и психического дискомфорта, душевного потрясения и другие стресс-эффекты.

В современной научной литературе термин «стресс» используется в различных значениях. Во-первых, под стрессом понимается сильное неблагоприятное, отрицательно влияющее на организм воздействие, названное Г. Селье термином «стрессор» [11]. Позже «стрессор» или «стресс-фактор» стали использоваться как синонимы. Во-вторых, под стрессом понимаются субъективные реакции, отражающие внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения. Данное состояние интерпретируется как эмоции, оборонительные реакции и процессы преодоления (копинг), происходящие в самом человеке. В третью группу объединяются понятия стресса как неспецифических черт физиологических и психологических реакций организма при сильных, экстремальных для него воздействиях, вызывающих интенсивные проявления адаптационной активности. Эти реакции направлены на поддержание поведенческих действий и психических процессов по преодолению этих стрессовых эффектов. Следует признать, что не все определения стресса в полной мере отражают его сущность. В одних представление о неспецифичности его некоторых черт подменяется представлением о чрезвычайности этого процесса в целом. В других определениях не учитывается факт наличия неспецифических черт адаптационных процессов как при негативных, так и при позитивных воздействиях на организм. В. А. Ганзен рассматривает состояние стресса как полидетерминированное, интегральное качество личности, как целостная реакция личности на внешние и внутренние стимулы, направленная на достижение полезного результата [2].

В многочисленных исследованиях установлено, что неспецифичность физиологических и психологических адаптационных процессов проявляется при разных по силе воздействиях, а интенсивность адаптационной активности связана со значимостью для человека действующего стресс-фактора. Наиболее адекватной трактовкой, по мнению Л. А. Китаева-Смыка, ведущего отечественного специалиста в данной области, является понимание стресса как неспецифических физиологических и психологических проявлений адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях, имеющих определенную значимость для человека [3]. Вследствие неоднозначности трактовки понятия «стресс» многие отечественные авторы предпочитают использовать другое понятие — «*психическая напряженность*», в котором подчеркивается необходимость изучения пси-

хологического функционирования человека в сложных условиях. В психологической структуре психической напряженности особая роль принадлежит мотивационным и эмоциональным компонентам. Состояние психической напряженности определяется как неспецифическая реакция активации организма и личности в ответ на воздействие сложной (экстремальной) ситуации, которая зависит не только от характера экстремальных факторов, но и от степени адекватности и восприимчивости к ним организма конкретного человека, а также от индивидуальных особенностей личностного отражения ситуации и регуляции поведения в ней [9].

Следует отметить, что не прослеживается четкого разграничения между терминами «психологический стресс» и «психическая напряженность». Часто эти термины рассматриваются как синонимы, характеризующие особенности психических состояний в сложных условиях деятельности. Иногда стресс рассматривается как крайняя степень психической напряженности, оказывающая сильное и отрицательное влияние на деятельность, в то время как психическая напряженность характеризует повышенное и адекватное условиям функционирование организма и личности.

Психическим проявлениям общего адаптационного синдрома, описанного Г. Селье, было присвоено наименование «эмоциональный стресс», которое породило разночтение обозначенных им явлений. В его содержание включают и первичные эмоциональные психические реакции, возникающие при критических психологических воздействиях, и эмоционально-психические симптомы, вызванные телесными повреждениями, аффективные реакции при стрессе и физиологические механизмы, лежащие в их основе [3]. Иными словами, под термином *эмоциональный стресс* понимается широкий круг изменений психических проявлений, сопровождающихся выраженными неспецифическими изменениями биологических, электрофизических и других корреляторов стресса. Ю. А. Александровский с эмоциональным стрессом связывает напряжение барьера психической адаптации. Важно различать понятия «эмоциональный стресс» и «эмоции»; в основе эмоционального стресса лежит эмоциональное напряжение, но эти термины не являются тождественными [1].

Современные исследования показывают, что специфика эмоциональных реакций при стрессе опосредована как гормональными, так и многими другими физиологическими реакциями организма, в частности нервной системы. Обнаружено, что при гневе у человека акти-

визируются некоторые парасимпатические реакции; при страхе — симпатические, а при воздействиях, вызывающих чувство отвращения, — те и другие. По данным З. Г. Туровской [11], лицам с доминированием симпатических реакций при эмоциональном стрессе более свойственно стеническое, агрессивное поведение, а лицам с преобладанием парасимпатических реакций — депрессивное поведение.

В ряде исследований установлена зависимость стрессовых реакций от типологических особенностей центральной нервной системы. Так, лица со слабой нервной системой более устойчивы к стрессу в условиях монотонной, однообразной деятельности, чем лица с сильной нервной системой. Имеются данные об индивидуальной склонности к тем или иным эмоциональным состояниям в стрессовых ситуациях в зависимости от межполушарной асимметрии «коркового торможения», определяемой показателями электроэнцефалограммы [11].

Шведские исследователи выявили различные биохимические корреляты эмоционального стресса. Одним из итогов обширных исследований, проведенных в лаборатории М. Франкенхойзера, является вывод о том, что объективные, физиологические проявления стресса зависят от его *субъективной оценки*. Нейроэндокринные реакции на социально-психологическое окружение отражают степень воздействия этого окружения на индивида, при этом разные внешние условия могут вызвать одни и те же эндокринные реакции вследствие того, что они имеют общий психологический знаменатель [12].

Таким образом, имеются многочисленные данные, свидетельствующие о возможности использования показателей стрессового изменения физиологических функций в качестве «объективных». Однако не для всех психологических проявлений стресса можно найти коррелирующие с ними физиологические изменения. Исследователями отмечается, что психологические («субъективные») показатели во многих случаях являются наиболее чуткими индикаторами физического и психического состояния человека по сравнению с физиологическими («объективными») показателями.

Для системного понимания состояния стресса полезным является изучение процессуальной характеристики стресса (стресс-реакции), которая связана с выявлением его причин и механизмов возникновения с учетом личностных и ситуационно-средовых факторов. Изучение процессуальных характеристик стрессовых изменений способствует развитию *патогенетического подхода* к управлению стрессом, ориентированного на снятие причин стресс-реакций и стресс-синдромов, в отличие от *симптоматического подхода*, рассматривающего

только результативную сторону стресса (стресс-состояние) и направленного на снятие неблагоприятных стресс-симптомов.

Научные подходы к изучению стресса на работе

В настоящее время можно выделить три группы основных научных подходов к пониманию стресса и соответственно три направления его психодиагностики [4, 5].

Первый подход трактует стресс как ответную реакцию на беспокоящее или вредное окружение, проявляющееся в состояниях нервно-психической напряженности, негативных эмоциональных переживаниях, защитных реакциях, состояниях дезадаптации и патологии. Концепция общего адаптационного синдрома Г. Селье является наиболее известной в данном подходе.

Для понимания механизмов управления психологическим стрессом концепция Г. Селье содержит *три основных и важных положения*. Первое положение — о том, что физиологическая реакция на стресс не зависит от природы стрессора. Синдром ответной реакции — универсальная модель защитных реакций, направленных на сохранение целостности организма. Вне зависимости от источника стресса имеется некоторая неспецифическая защитная реакция — «общий адаптационный синдром» для всех видов животных, в том числе и человека. Второе положение относится к динамике развития общего адаптационного синдрома. Г. Селье выделил три стадии адаптации. Первая — стадия тревоги, или мобилизации, во время которой в организме появляются изменения, характерные для первоначального воздействия стрессора, и наступает временное снижение резистентности организма. Вторая стадия — резистентность и устойчивость адаптации к воздействию стрессора. В организме исчезают реакции тревоги и появляются изменения, свидетельствующие об адаптации к данной ситуации. При длительном воздействии стресса наступает третья стадия — стадия истощения как следствие истощения адаптационных возможностей. На данной стадии опять появляются симптомы, характерные для стадии тревоги и истощения организма. Третье положение касается силы и продолжительности защитной реакции организма. Если защитная реакция длительна и истощает ресурсы физиологических механизмов, то она переходит в состояние болезней адаптации и далее к летальному исходу.

А. Каган и Л. Леви развили представления Г. Селье о стрессе посредством теоретической модели, описывающей психологические факторы как посредники физических заболеваний [14]. Согласно их

модели, внешние влияния (психосоциальные стимулы) переплетаются с генетическими факторами и с прежними воздействиями окружающей среды (реакция), образуя так называемую психобиологическую программу. Данная программа обусловливает «склонность к реагированию по определенному образцу». Психосоциальные стимулы вместе с психобиологической программой определяют ответную реакцию на стресс, которая может вызвать состояние предболезни, а затем и саму болезнь. На любой стадии этого процесса могут вмешаться различные процессы-помехи (внутренние или внешние, психические или физические), способные модифицировать влияние причинных факторов (психосоциальных стимулов и психобиологической программы). Психосоциальная модель внесла существенный вклад в понимание стресса, который стал рассматриваться не как односторонний процесс, а как процесс с неразрывной обратной связью между всеми его причинными факторами. Стресс как реакции и психофизические состояния организма стал оцениваться с позиции его влияния на продуктивность деятельности.

Несмотря на то что имеется много свидетельств о сложной взаимосвязи между эффективностью деятельности и уровнем стресса, достаточно популярным является интерпретация стресса в терминах его положительного или отрицательного влияния на динамику работоспособности человека. В этом случае психодиагностика стресса в целях стресс-менеджмента должна быть сфокусирована на оценке степени психической напряженности, определении стрессовых состояний, препятствующих или способствующих сохранности продуктивной профессиональной деятельности, здоровья как отдельных работников, так и состояния здорового социально-психологического климата в коллективе.

Второй подход к пониманию стресса описывает и трактует его как характеристику внешней среды с точки зрения беспокоящих или разрушающих стимулов (стресс-факторов). Это определение стресса рассматривает любые субмаксимальные требования к человеку со стороны условий или деятельности как стрессогенные. Данное отношение описывается в виде перевернутой U-образной функции, являющейся графическим изображением отношений эффективности деятельности человека к предъявленным к нему требованиям (рис. 1.1).

В рамках данного подхода психодиагностика ориентирована на выявление стресс-факторов как внутренней среды организации, так и внешней бизнес-среды. Стресс понимается как «ряд причин, а не

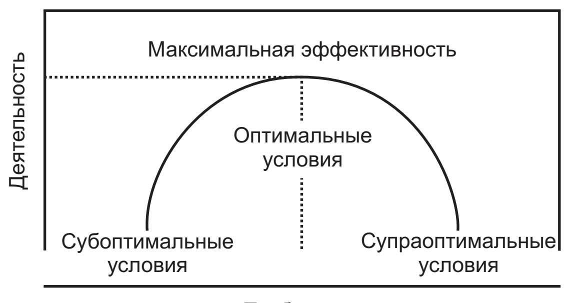


Рис. 1.1. Зависимость эффективности деятельности человека от условий

симптомов». В связи с этим диагностический комплекс методик должен быть ориентирован на выявление как отдельных стресс-факторов, их сложной взаимосвязи, так и на интегральную оценку их стрессового воздействия. Дальнейшим развитием данного подхода стало изучение стрессов на работе не как отдельных стресс-факторов среды, а как сложной их совокупности, определяющей типичные стрессовые ситуации. В данном аспекте перспективными являются попытки выделить «универсальные» ситуации, которые являются стрессогенными для всех или для большинства категорий людей. Дж. Вайтц назвал 8 вариантов таких стрессогенных ситуаций [16]. К ним относятся те, которые требуют ускоренной обработки информации, содержат вредные стимулы окружающей среды, осознаваемую угрозу, нарушение физиологических функций (болезнь, бессонница, изменчивые состояния и др.), изоляция и заключение, остракизм, групповое давление и разочарование. В дополнение к этому перечню М. Франкенхойзер [12] добавил ситуацию отсутствия контроля над событиями, Р. Лазарус — стрессовую ситуацию, когда угрозе подвергаются самые важные для человека ценности и цели [4].

Очевидно, что в круг стрессогенных ситуаций должны быть включены условия измененного существования и кризисные ситуации. К ним относятся ситуации, когда со стороны деятельности предъявляются слишком высокие или низкие требования к организму человека (избыток или недостаток нагрузки), что приводит к нарушению его равновесия или к его разрушению. К стрессогенным ситуациям на работе относятся многие ситуации, связанные с профессиональным развитием, карьерным продвижением и оценкой профессиональной

компетентности. Особую группу стрессогенных ситуаций в организациях образуют различные виды конфликтных ситуаций.

Одной из психодиагностических задач является определение субъективных и объективных параметров стрессовых ситуаций, вызывающих те или иные стрессовые последствия (реакции, состояния, синдромы, болезни адаптации).

Таким образом, для решения практических задач стресс-менеджмента с позиций подхода, основанного на стрессовых стимулах, необходимо выявление стресс-факторов физического и социального пространства организации, стрессогенных факторов внешней бизнес-среды, определение типичных стрессогенных ситуаций и особенностей их восприятия работниками с точки зрения стрессогенности или степени психологической угрозы. Далее, в теме 3 описаны отдельные примеры подобных методик, сфокусированных на оценке стрессогенности профессионально-трудных ситуаций и выявлении стресс-факторов организационной среды.

В общих чертах между подходом к стрессу, основанным на ответных реакциях организма и основанным на стимулах, много общего. Более существенно отличается от них **третий подход** — модель взаимодействия человека и среды, представляемая стресс как ответную реакцию на отсутствие «соответствия» между возможностями личности и требованиями со стороны среды. В этом случае стресс рассматривается как результат предшествующих ему факторов и его последствий. Наиболее известной концепцией данного направления является трансактная модель стресса Кокса и Макэйя [13]. Согласно данной модели, стресс наиболее точно может быть описан как часть комплексной и динамической системы взаимодействия человека и окружающей среды. Стресс является индивидуально воспринимаемым феноменом, опосредованным психологическими особенностями личности. В отличие от предыдущих подходов трансактная модель подчеркивает наличие обратной связи между всеми компонентами системы, т. е. рассматривает стресс не как линейную реакцию, а как замкнутую систему (рис. 1.2).

Т. Кокс и Дж. Макэй выделили в данной системе 5 стадий. *Первая стадия* — воздействие на человека фактических требований внешней природы (среды). *Вторая стадия* — когнитивная оценка — осознавание человеком, с одной стороны, предъявленных к нему требований, с другой — своих возможностей справляться с ними. В случае нарушения равновесия между осознаваемыми требованиями и осознаваемой возможностью возникает стресс.

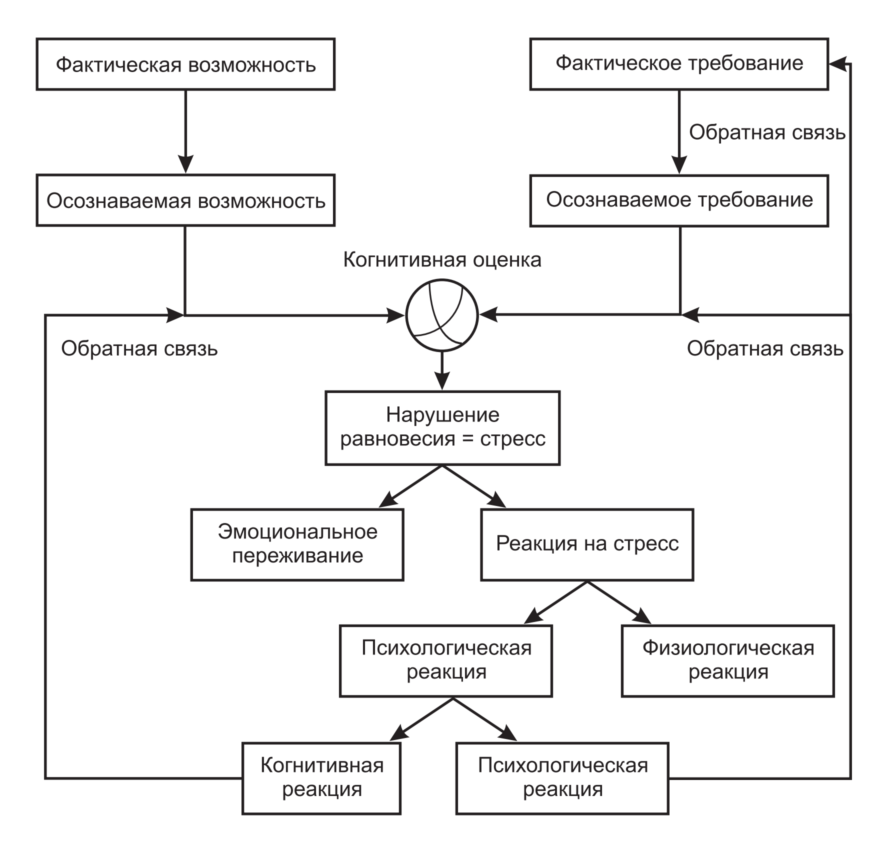


Рис. 1.2. Трансактная модель стресса (Т. Кокс, Дж. Макэй)

Фактор осознавания вносит широкий спектр индивидуальных особенностей реагирования на стрессы профессионально-трудовой и личной жизни. Чем больше неуверенности в своих возможностях, отсутствия опыта в преодолении фактических требований, тем быстрее нарушается равновесие и наступает стресс. Критическое нарушение равновесия сопровождается эмоциональными переживаниями стресса, что, в свою очередь, может усиливать изменения физиологического состояния, а также приводить к когнитивным и поведенческим попыткам ослабить стрессовый характер предъявляемых к личности требований. Данные психологические и физиологические изменения как ответные реакции на стрессоры рассматриваются как *третья стадия* трансактной модели. *Четвертая стадия* — реакция противодействия

стрессогенной ситуации доступными человеку способами. Важными последствиями противодействия являются как мало осознаваемые фактические последствия, так и осознаваемые (когнитивные, поведенческие реакции, психологическая защита). *Пятая стадия* — обратная связь, влияющая на все остальные стадии динамической системы стресса и формирование исхода каждой из них. Данные стадии, по мнению Т. Кокса [4], составляют систему, которая наиболее адекватно описывает действие стресса. В соответствии с данной моделью стресс рассматривается как процесс-помеха, как отражение взаимодействия между личностью и ее окружением.

Другим вариантом трансактного анализа является когнитивная модель психологического стресса Р. Лазаруса [15]. Согласно данной модели, «стресс развивается в том случае, когда требования, предъявляемые человеку, становятся для него испытанием или превосходят его возможности приспосабливаться». Развитие стресса, по его мнению, зависит не только от внешних условий, но также от конституциональной уязвимости человека и от адекватности его механизмов когнитивной защиты. Особое значение для появления психологического стресса имеют оценка человеком ситуации, в которой он находится, переживание разочарования, конфликта или угрозы.

Р. Лазарус рассматривает разочарование как особую форму опасности и вреда, которые уже испытал человек при достижении какой-то важной цели; что помешало ему или задержало при достижении важной цели. Конфликт — это наличие одновременно двух или более несовместимых тенденций в действиях или целях. Из конфликта может возникнуть угроза ожидания возможного вреда. Разочарование, в отличие от угрозы уже испытанный вред в виде физиологического или социального ущерба. Интенсивность угрозы зависит от уверенности и возможности человека справиться с опасностью или вредом, с которыми он может встретиться. Исходя из этого стресс-реагирование зависит от чувства силы или беспомощности справиться с ситуацией.

Подводя итог, можно отметить, что трансактная модель является психологически обоснованным подходом, более широко оперирующим психологическими факторами, чем другие подходы. Трансактный подход позволяет наметить конкретные пути профилактики и преодоления психологического стресса. Т. Кокс отмечает, что этот подход, вероятно, непригоден в тех ситуациях, когда организм подвергается внезапному физическому утомлению, не успевая влючать

психологические механизмы защиты. Такие ситуации лучше описывают две предыдущие «механистические» модели.

Для управления рабочими (или профессиональными) стрессами необходимо учитывать сложное взаимодействие между возможностями человека и требованиями к нему со стороны работы. Исходя из понимания психологического стресса как индивидуального феномена следует учитывать ролевой и должностной статус субъекта труда в социальной (или корпоративной) среде, а также персональные и корпоративные стратегии преодоления профессионально трудных (стрессогенных) ситуаций.

В соответствии с трансактным подходом к стрессу психодиагностический инструментарий должен быть направлен на выявление стрессогенных (профессионально-трудных, неординарных, экстремальных) ситуаций, предъявляющих повышенные или чрезвычайные требования к человеку, далее — на определение особенностей восприятия (субъективной репрезентации или когнитивной оценки) данных ситуаций и оценку продуктивности преодолевающего поведения. Конструируемые для этого методики и шкалы оценки должны быть построены с учетом гендера, возраста и социального статуса.

При взаимодействии субъекта деятельности со стрессогенными ситуациями на работе подверженность стрессу зависит от многих факторов: индивидуально-типологических особенностей (психобиологической склонности к стрессовому реагированию), личностных характеристик, подготовленности (положительного опыта), прошлого негативного опыта травмирующих ситуаций, статуса личности в социуме, наличия или отсутствия социально-психологической поддержки и др. Поэтому в психодиагностический комплекс должны входить также методики оценки личностного адаптационного потенциала, ресурсов стрессоустойчивости.

Список литературы

1. *Александровский Ю. А.* Состояния психической напряженности и их компенсация. — М., 1976.
2. *Ганзен В. А.* Системное описание в психологии. — Л.: ЛГУ, 1984.
3. *Китаев-Смык Л. А.* Психология стресса. — М.: Наука, 1983.
4. *Кокс Т.* Стресс. — М.: Медицина, 1981.
5. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса. Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. №3.

6. *Леонова А. Б.* Стресс-менеджмент: печальная необходимость. Что подстерегает самых успешных менеджеров. — www.cpt21.ru
7. *Леонова А. Б., Кузнецова А. С.* Психопрофилактика стрессов. — М.: МГУ, 1993.
8. *Мальцева Н.* Стресс-менеджмент. — www.officefile.ru
9. *Наенко Н. И.* Психическая напряженность. — М.: МГУ, 1976.
10. *Селье Г.* Очерки об адаптационном синдроме. — М.: Медицина, 1960.
11. *Селье Г.* Стресс без дистресса. — М.: Прогресс, 1982.
12. *Туровская З. Г.* О соотношении типологических особенностей высшей нервной деятельности с некоторыми характеристиками вегетативного реагирования. — В кн.: Проблемы дифференциальной психофизиологии. — М.: Педагогика, 1974. С. 228–242.
13. *Франкенхойзер М.* Эмоциональный стресс. — М., 1970.
14. *Cox T., Mackay C. J.* A psychological model of occupational stress. A paper presented to Medical Research Council meeting Mental Health in Industry. — London, November, 1976.
15. *Kagan A., Levi L.* Healt and environment — psycholocial stimuli: a review. In Society, Stress and Desease. — V. 2. NY, 1975.
16. *Lazarus R. S.* Patterns of Adjusiment. — McGraw-Hill, NY, 1976.
17. *Weitz J.* Psychological research needs on the problems of human stress. In: Social and Psychological Factors in Stress (ed. J. E. MsGrath). — Holt Rinehart and Winston, New York, 1970.

Тема 2
Психодиагностика стрессовых симптомов и состояний

2.1. Теоретическое введение

Ниже представлены методики оценки стресса как ответной реакции на стрессоры среды. Они позволяют дать количественную оценку феноменологических признаков стрессового реагирования и могут быть использованы для диагностики состояний психической напряженности на кратковременные или относительно длительные стрессовые воздействия. Е. П. Ильин считает, что при разных психических состояниях формируются разные системы из различных подсистем, это в значительной мере обусловливает специфику реагирования (состояния). Поэтому, прежде чем приступить к диагностике состояний, необходимо определить их структурную модель, которая будет отражать все необходимые уровни и подсистемы целостной функциональной системы: мотивацию, эмоции, вегетатику и моторику [2]. При диагностике стрессовых состояний трудным является вопрос соотношения объективных и субъективных параметров. А. Б. Леонова считает, что методики субъективной оценки состояний должны иметь профессиональную специализацию, чтобы отражать специфические особенности профессии и структуру трудовой деятельности, а также анализ их постоянных изменений [4]. Это требует тщательности как выбора субъективных параметров состояния, так и их интерпретации. Представленные ниже методики основываются на выявлении наиболее характерных проявлений стресса в субъективных переживаниях, поведении и нарушении физиологических функций. Среди них такие, как:

- ощущение потери контроля над собой;
- дезорганизация продуктивности деятельности (рассеянность, принятие ошибочных решений, снижение работоспособности);
- вялость, апатия, повышенная утомляемость;

- расстройства сна (в том числе более долгое засыпание, раннее пробуждение);
- нарушения в эмоциональной сфере (раздражительность, снижение настроения, придирчивость, необоснованная критичность);
- нарушение аппетита;
- увеличение количества выпиваемого алкоголя;
- увеличение потребления психоактивных средств (успокаивающих или стимулирующих);
- расстройство половой функции;
- переживание психического дискомфорта и жалобы со стороны нервно-психической сферы;
- нарушение продуктивности познавательных функций (снижение внимания, памяти, мыслительных процессов и др.);
- наличие физического дискомфорта и неприятных ощущений со стороны соматической системы организма (головная боль, боли в мышцах, спине, изжога, повышение давления).

Хорошо известно, что стрессовая симптоматика достаточно разнообразна и изменение психического состояния может проявляться во всех сферах психики. В эмоциональной сфере — это чувство эмоционального подъема или, наоборот, обострение тревоги, апатии, депрессии, эмоционального дискомфорта. В когнитивной — восприятие угрозы, опасности, оценка ситуации как неопределенной. В мотивационной — мобилизация сил или, напротив, капитуляция (избегание, уход от стресс-факторов), потеря мотивации и интересов. В поведенческой сфере — изменение активности, привычных темпов деятельности, часто появление «зажатости» в исполнительных движениях. Общее для этих изменений — сдвиг интенсивности процессов в соответствующей сфере в сторону увеличения или уменьшения [3]. Интенсивность (величина, продолжительность) стресс-реакций имеет индивидуальный характер и зависит от личностных и нейротипологических особенностей. Знание признаков стрессовых состояний, тонкая саморефлексия стрессовых изменений, а также наблюдательность за проявлениями стресса у других людей — первая ступень в управлении жизненными и профессиональными стрессами.

Интерес к субъективным параметрам психологического стресса связан с тем, что они являются тонким индикатором психической устойчивости (адаптированности к стрессовой ситуации) и опосредованно характеризуют отношение (когнитивную оценку) к стресс-факторам.

2.2. Методическое обеспечение оценки стрессовых симптомов и состояний

Подробное описание методик диагностики психических состояний представлено в трудах А. О. Прохорова [11], А. Б. Леоновой [4–7]. В настоящем практикуме представлены только те методики, которые имеют прямое отношение к диагностике стрессовых состояний.

Инвентаризация симптомов стресса

Т. Иванченко и соавторы

Вводные замечания

Методика позволяет развить наблюдательность к стрессовым признакам, осуществить самооценку частоты их проявления и степень подверженности негативным последствиям стресса [1].

Опросник «Инвентаризация симптомов стресса»

Инструкция: прочитайте вопросы и оцените, как часто проявляются нижеперечисленные симптомы.

№ п/п	Вопросы	Никогда	Редко	Часто	Всегда
1	Легко ли вы раздражаетесь из-за мелочей?	1	2	3	4
2	Нервничаете ли вы, если приходится чего-либо ждать?	1	2	3	4
3	Краснеете ли вы, когда испытываете неловкость?	1	2	3	4
4	Можете ли вы в раздражении обидеть кого-нибудь?	1	2	3	4
5	Критика выводит вас из себя?	1	2	3	4
6	Если вас толкнут в общественном транспорте, постараетесь ли вы ответить обидчику тем же или скажете что-нибудь обидное; при управлении автомобилем часто ли жмете на клаксон?	1	2	3	4
7	Вы постоянно чем-то занимаетесь, все ваше время заполнено деятельностью?	1	2	3	4
8	В последнее время вы опаздываете или приходите раньше времени?	1	2	3	4
9	Часто ли вы перебиваете других, дополняете высказывания?	1	2	3	4
10	Страдаете ли вы отсутствием аппетита?	1	2	3	4
11	Часто ли вы испытываете беспричинное беспокойство?	1	2	3	4

№ п/п	Вопросы	Никогда	Редко	Часто	Всегда
12	Кружится ли у вас голова по утрам?	1	2	3	4
13	Испытываете ли вы постоянную усталость?	1	2	3	4
14	Даже после продолжительного сна вы чувствуете себя разбитым?	1	2	3	4
15	У вас возникают проблемы с сердечной деятельностью?	1	2	3	4
16	Страдаете ли вы от болей в области спины и шеи?	1	2	3	4
17	Часто ли вы барабаните пальцами по столу, а сидя — покачиваете ногой?	1	2	3	4
18	Мечтаете ли вы о признании, хотите ли, чтобы вас хвалили за то, что вы делаете?	1	2	3	4
19	Считаете ли вы себя лучше других, но, как правило, никто этого не замечает?	1	2	3	4
20	Вы не можете сконцентрироваться на необходимом деле?	1	2	3	4

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается общее количество набранных баллов.

До 30 баллов. Вы живете спокойно и разумно, справляетесь с проблемами, которые преподносит жизнь. Вы не страдаете ни ложной скромностью, ни излишним честолюбием. Однако советуем вам проверить свои ответы вместе с хорошо знающим вас человеком: люди, имеющие такую сумму баллов, часто видят себя в розовом свете.

31–45 баллов. Для вашей жизни характерны активная деятельность и напряжение. Вы подвержены стрессу как в положительном смысле слова (стремитесь добиться чего-либо), так и в отрицательном (хватает проблем и забот). По всей видимости, вы и впредь будете жить так же, постарайтесь только выделить немного времени для себя.

45–60 баллов. Ваша жизнь — непрекращающаяся борьба. Вы честолюбивы и мечтаете о карьере. Вы довольно зависимы от чужих оценок, что постоянно держит вас в состоянии стресса. Подобный образ жизни, может быть, приведет вас к успеху на личном фронте или в профессиональном отношении, но вряд ли это доставит вам радость. Все утечет, как вода сквозь пальцы. Избегайте ненужных споров, подавляйте гнев, вызванный мелочами, не пытайтесь всегда добиться максимума, время от времени отказывайтесь от того или иного плана.

Более 60 баллов. Вы живете, как шофер, который жмет одновременно и на газ, и на тормоз. Поменяйте жизненный уклад. Испытывае-

мый вами стресс угрожает и вашему здоровью, и вашему будущему. Если перемена образа жизни представляется вам невозможной, постарайтесь хотя бы отреагировать на рекомендацию.

Симптоматический опросник «Самочувствие в экстремальных условиях»

А. Волков, Н. Водопьянова

Вводные замечания

Симптоматический опросник был разработан для выявления предрасположенности военнослужащих к патологическим стресс-реакциям в экстремальных условиях. Практический опыт показывает, что значительное число молодых людей не справляется с адаптацией к военной и морской службе в период первых 3–4 месяцев. Наиболее часто это проявляется в психосоматических и эмоциональных расстройствах (патологических стресс-реакциях). Опросник позволяет определить предрасположенность к патологическим стресс-реакциям и невротическим расстройствам в экстремальных условиях военной службы по следующим симптомам самочувствия: психофизическое истощение (сниженная психическая и физическая активность), нарушение волевой регуляции, неустойчивость эмоционального фона и настроения (эмоциональная неустойчивость), вегетативная неустойчивость, нарушение сна, тревога и страхи, склонность к зависимости.

Методика создана на основе клинико-психологического обследования 1500 здоровых военнослужащих и 133 военнослужащих, впервые заболевших неврозами и неврозоподобными состояниями в первый год военной службы. Возраст обследованных 18–35 лет. Из наблюдаемых признаков, относящихся к феноменологии неврозов, были отобраны 42, которые наиболее часто встречались у 133 военнослужащих, заболевших невротическими расстройствами вследствие работы в экстремальных условиях военной службы. Многолетнее применение данного метода показало высокую валидность и надежность данной методики.

Симптоматический опросник самочувствия (СОС)

Инструкция: предлагаемый опросник выявляет особенности вашего самочувствия в данный период времени. Вам необходимо однозначно ответить на 42 вопроса: либо «да», либо «нет».

№ п/п	Утверждение	Да	Нет
1	Меня мало интересуют окружающие меня люди и их жизнь		
2	Я часто не могу избавиться от некоторых навязчивых мыслей		
3	У меня часто меняется настроение		
4	Меня укачивает в любом виде транспорта		
5	Я плохо сплю и встаю с большим трудом		
6	В одиночестве у меня часто появляются тоска или тревожные мысли		
7	Я часто принимаю успокаивающие или стимулирующие средства		
8	Как правило, меня утомляет общение с другими людьми, я стремлюсь к уединению		
9	Я часто испытываю трудности в управлении своими мыслями и желаниями		
10	Я не жду ничего хорошего в моей будущей жизни		
11	Иногда у меня бывают головокружения или слабость в теле		
12	Часто я долго не могу заснуть		
13	Иногда я испытываю тревогу или страх на большой высоте		
14	Обычно мне трудно отключиться даже от мелких конфликтов и текущих неприятностей на службе (на работе)		
15	Мне приходиться общаться со многими людьми, которые меня раздражают или выводят меня из состояния равновесия		
16	Как правило, мне трудно сконцентрироваться на одном деле или действиях		
17	Иногда я принимаю успокаивающие или возбуждающие средства		
18	Меня укачивает в некоторых видах транспорта		
19	По утрам я часто чувствую себя разбитым		
20	Я опасаюсь, что окружающие могут прочитать мои мысли		
21	Иногда я принимаю снотворное		
22	Физические упражнения и спорт меня не привлекают		
23	В деловом общении я часто не успеваю сказать все, что хочу		
24	У меня часто бывает плохое настроение		
25	Иногда меня беспокоят приступы одышки или сердцебиения		
26	Я часто просыпаюсь по ночам		
27	Иногда я испытываю тревогу или страх в темноте и в закрытых помещениях		
28	Лучший способ решения сложного вопроса — «утопить» его в вине		
29	После рабочей недели я предпочитаю отдыхать в одиночестве и без физических нагрузок		
30	У меня бывают мысли, от которых мне трудно избавиться		
31	Мое настроение часто меняется в течение дня без явных причин		
32	Иногда у меня бывают приступы дрожи или жара		

№ п/п	Утверждение	Да	Нет
33	У меня бывают страшные сновидения		
34	У меня бывают навязчивые страхи		
35	После сильных стрессов я предпочитаю «забыться» и «отключиться» от всего		
36	Физические упражнения редко дают мне бодрость и энергию		
37	Часто я не могу упорядочить мои мысли и сконцентрироваться на главном		
38	Мое настроение очень изменчиво и зависит от внешних обстоятельств		
39	Иногда у меня возникают неприятные ощущения в разных частях тела		
40	Иногда у меня бывают снохождения		
41	Я постоянно испытываю тревогу и ожидаю неприятностей		
42	Я постоянно принимаю успокаивающие или возбуждающие средства, чтобы нормализовать свое состояние и лучше приспособиться к жизненным обстоятельствам		

Обработка и оценка результатов. Ответы «да» — 1 балл, «нет» — 0 баллов. В соответствии с «ключом» подсчитываются суммы баллов по каждой шкале и общее количество набранных баллов — суммарный показатель невротизации.

До 15 баллов. Высокий уровень психологической устойчивости к экстремальным условиям, состояние хорошей адаптированности.

16–26 баллов. Средний уровень психологической устойчивости к - экстремальным условиям, состояние удовлетворительной адаптированности.

27–42 балла. Низкая стрессоустойчивость, высокий риск патологических стресс-реакций и невротических расстройств, состояние дезадаптации.

«Ключ»

№ п/п	Названия шкал	Утверждения-симптомы
1	Истощение психоэнергетических ресурсов (психофизическая усталость)	1, 8, 15, 22, 29, 36
2	Нарушение воли	2, 9, 16, 23, 30, 37
3	Эмоциональная неустойчивость	3, 10, 17, 24, 31, 38
4	Вегетативная неустойчивость	4, 11, 18, 25, 32, 39
5	Нарушения сна	5, 12, 19, 26, 33, 40
6	Тревога и страхи	6, 13, 20, 27, 34, 41
7	Дезадаптация (склонность к зависимости)	7, 14, 21, 28, 35, 42

Опросник «Определение нервно-психического напряжения»

Т. Немчин

Вводные замечания

Автор методики НПН профессор Психоневрологического института им. В. А. Бехтерева Т. А. Немчин при разработке опросника НПН использовал результаты многолетних клинико-психологических исследований, проведенных на большом количестве испытуемых, находящихся в условиях экстремальной ситуации. Первый этап разработки опросника состоял в составлении и систематизации перечня жалоб-симптомов, полученных от реципиентов в стрессовой ситуации: от 300 студентов в период экзаменационной сессии и от 200 больных неврозами с ведущей симптоматикой в форме фобий, страха, тревоги перед выполнением болезненных процедур и стресс-интервью. На втором этапе разработки методики из 127 первичных признаков, относящихся к феноменологии нервно-психического напряжения, были отобраны лишь 30 признаков, которые систематически повторялись при повторных обследованиях [8].

Наиболее высокие частоты повторяемости 30 признаков были обнаружены в группе больных неврозами. Различная степень выраженности признаков у разных испытуемых позволила автору разделить каждый из пунктов опросника на три степени: слабо выражен, средняя степень выраженности, резко выражен, получившие условную оценку в очках соответственно 1, 2, 3. По содержанию опросника все признаки можно разделить на три группы утверждений: первая группа отражает наличие физического дискомфорта и неприятных ощущений со стороны соматических систем организма, вторая группа утверждает о наличии (или отсутствии) психического дискомфорта и жалоб со стороны нервно-психической сферы, в третью группу входят признаки, описывающие некоторые общие характеристики нервно-психического напряжения — частоту, продолжительность, генерализованность и степень выраженности этого состояния. Опросник рекомендуется использовать для диагностики психической напряженности в условиях сложной (экстремальной) ситуации или ее ожидания.

Опросник НПН

Инструкция: заполните правую часть бланка, отмечая знаком « +» те строки, содержание которых соответствует особенностям вашего состояния в настоящее время.

Фамилия, имя, отчество..
Пол...
Возраст...
Вид деятельности (работа, ожидание экзамена, процедуры и др.)
....
Профессиональная принадлежность ....

№ п/п	Характер признака	Отметка испытуемого
1	Наличие физического дискомфорта: А. Полное отсутствие каких-либо неприятных физических ощущений Б. Имеют место незначительные неприятные ощущения, не мешающие работе (не причиняющие беспокойства) В. Наличие многочисленных разнообразных неприятных ощущений, причиняющих беспокойство, мешающих работе, деятельности	
2	Наличие болевых ощущений: А. Полное отсутствие каких-либо болей Б. Болевые ощущения появляются лишь изредка, быстро исчезают и не мешают работе В. Есть постоянные болевые ощущения, серьезно беспокоящие и мешающие работе	
3	Температурные ощущения: А. Отсутствие каких-либо изменений в ощущении температуры тела Б. Ощущение тепла, повышения температуры тела В. Ощущение похолодания конечностей, чувство озноба	
4	Состояние мышечного тонуса: А. Обычный, неизмененный мышечный тонус Б. Умеренное повышение мышечного тонуса, чувство умеренного мышечного напряжения В. Значительное мышечное напряжение, дрожание рук, подергивание (тик) мышц лица, губ, век	
5	Координация движений: А. Обычная, неизмененная координация движений Б. Повышение двигательной активности, увеличение скорости, точности, ловкости, координированности движений во время работы, письма В. Снижение точности движений, нарушение координации, ухудшение почерка, затруднение при выполнении мелких движений, требующих высокой точности	
6	Двигательная активность в целом: А. Обычная, неизменная двигательная активность Б. Повышение двигательной активности, увеличение скорости и энергичности движений	

№ п/п	Характер признака	Отметка испытуемого
	В. Резкое усиление общей двигательной активности, невозможность усидеть на одном месте, суетливость, постоянное стремление двигаться, ходить, изменять положение тела	
7	Ощущения со стороны сердечно-сосудистой системы: А. Отсутствие каких-либо неприятных ощущений со стороны сердца Б. Ощущение усиления сердечной деятельности, не привлекающее особого внимания и не мешающее работе В. Наличие неприятных ощущений со стороны сердца — резкое сердцебиение, чувство сжатия в области сердца, покалывание, боли в области сердца	
8	Ощущения (и проявления) со стороны желудочно-кишечного тракта: А. Отсутствие каких-либо неприятных ощущений в животе Б. Единичные, быстро проходящие, не причиняющие беспокойства, не мешающие работе ощущения в животе — подсасывание в подложечной области, чувство легкого голода, периодическое умеренное «урчание» в животе В. Выраженные неприятные ощущения в животе — боли, снижение аппетита, подташнивание, чувство жажды	
9	Проявление со стороны органов дыхания: А. Отсутствие каких-либо ощущений Б. Увеличение глубины и учащение дыхания, не причиняющие беспокойства и не мешающие работе В. Значительные изменения дыхания — одышка, чувство недостаточности вдоха, «комок в горле»	
10	Проявления со стороны выделительной системы: А. Отсутствие каких-либо изменений Б. Умеренная активизация выделительной функции — более частое, чем обычно, желание воспользоваться туалетом при полном сохранении способности воздержаться (терпеть) В. Резкое учащение позывов в туалет, трудность или невозможность воздержаться	
11	Состояние потоотделения: А. Обычное потоотделение, без каких-либо изменений Б. Умеренное усиление потоотделения В. Появление обильного холодного пота	
12	Состояние слизистой оболочки полости рта: А. Обычное состояние, без каких-либо изменений Б. Умеренное увеличение слюноотделения В. Ощущение сухости во рту	

№ п/п	Характер признака	Отметка испытуемого
13	Окраска кожных покровов: А. Обычная окраска кожи лица, рук, шеи Б. Покраснение кожи лица, рук, шеи В. Побледнение кожи лица, рук, шеи, появление на коже «мраморного» (пятнистого) оттенка	
14	Восприимчивость к внешним раздражениям, чувствительность: А. Отсутствие каких-либо изменений, обычная чувствительность Б. Умеренное повышение чувствительности, восприимчивости к внешним раздражениям, не отвлекающее от работы В. Резкое обострение чувствительности, отвлекаемость, фиксация на посторонних раздражителях	
15	Чувство уверенности в себе, в своих силах: А. Обычное состояние, отсутствие каких-либо изменений Б. Повышение уверенности в себе, вера в успех В. Чувство неуверенности в себе, ожидание неудачи, провала	
16	Настроение: А. Обычное, неизмененное настроение Б. Приподнятое, повышенное настроение, чувство подъема, приятного удовлетворения деятельностью, работой В. Сниженное настроение, чувство подавленности	
17	Особенности сна: А. Нормальный, обычный сон Б. Крепкий, освежающий сон накануне В. Беспокойный, с частыми пробуждениями и сновидениями сон в течение нескольких ночей, в том числе и накануне	
18	Особенности эмоционального состояния в целом: А. Отсутствие каких-либо изменений в сфере чувств и эмоций Б. Чувство озабоченности, ответственности, появление азарта, положительно окрашенной злости В. Чувство страха, паники, отчаяния	
19	Помехоустойчивость: А. Обычное состояние, без каких-либо изменений Б. Повышение помехоустойчивости в работе, способность работать в условиях шума, других помех и отвлекающих раздражителей В. Значительное снижение помехоустойчивости, неспособность работать при наличии отвлекающих раздражителей	

№ п/п	Характер признака	Отметка испытуемого
20	Особенности речи: А. Обычная, неизмененная речь Б. Повышение речевой активности, увеличение громкости голоса, ускорение речи без ухудшения ее качества (грамотности, логичности) В. Нарушение речи — появление длительных пауз, запинок, увеличение количества лишних слов, слишком тихая речь	
21	Общая оценка психического состояния: А. Обычное, неизмененное состояние Б. Состояние внутренней собранности, повышенной готовности к работе, подъем душевных сил, мобилизованность, высокий психический тонус В. Чувство усталости, безразличия, рассеянности, несо бранности, апатии, снижение психического тонуса	
22	Особенности памяти: А. Обычная, неизмененная память Б. Улучшение памяти, легко вспоминается то, что необходимо вспомнить в данный момент В. Ухудшение памяти	
23	Особенности внимания: А. Обычное внимание, без каких-либо изменений Б. Улучшение способности к сосредоточению, отвлечение от посторонних дел В. Ухудшение внимания, неспособность сосредоточиться на выполняемой работе, отвлекаемость	
24	Сообразительность: А. Обычная сообразительность, без каких-либо изменений Б. Улучшение сообразительности, высокая находчивость В. Растерянность, ухудшение сообразительности	
25	Умственная работоспособность: А. Обычная умственная работоспособность Б. Повышение умственной работоспособности В. Значительное снижение умственной работоспособности, быстрая умственная утомляемость	
26	Явление психического дискомфорта: А. Отсутствие каких-либо неприятных ощущений и переживаний, связанных с психическим состоянием Б. Единичные, слабовыраженные изменения психического состояния, не мешающие работе и не причиняющие беспокойства, чувство психического комфорта В. Резко выраженные и многочисленные проявления психического дискомфорта, неприятное общее психическое состояние, ухудшение самочувствия, мешающее работе	

№ п/п	Характер признака	Отметка испытуемого
27	Степень распространенности (генерализованности) признаков напряжения: А. Единичные и слабовыраженные признаки напряжения, не привлекающие к себе внимания Б. Отчетливые признаки напряжения, которые сопутствуют повышенной работоспособности и успешной деятельности В. Большое количество разнообразных неприятных проявлений нервно-психического напряжения, наблюдающихся со стороны многих органов и систем организма и существенно мешающих работе	
28	Частота возникновения состояния напряжения: А. Напряжение возникает очень редко Б. Напряжение развивается часто, но только при наличии реально трудных ситуаций В. Напряжение развивается весьма часто и нередко в тех случаях, когда для него нет достаточных причин	
29	Продолжительность состояния нервно-психического напряжения: А. Напряжение продолжается очень короткий срок и полностью исчезает, как только миновала сложная ситуация Б. Напряжение продолжается в течение всего периода пребывания в условиях сложной ситуации и выполнения работы В. Напряжение длится необычайно долго (несколько часов и более) и не прекращается даже после исчезновения трудной ситуации	
30	Общая степень выраженности напряжения: А. Полное отсутствие напряжения либо весьма слабая его степень Б. Умеренно выраженное напряжение В. Резко выраженное, чрезмерное нервно-психическое напряжение	

Обработка результатов и их характеристика. После заполнения испытуемым правой части опросника производится подсчет набранных баллов. При этом за знак «+», поставленный против подпункта А, начисляется 1 очко; поставленный против подпункта Б, начисляется 2 очка; поставленный против подпункта В, начисляется 3 очка. Максимальное количество очков, которое может набрать испытуемый, равно 90, минимальное количество равно 30 баллам, когда испытуемый отрицает наличие у себя каких-либо проявлений нервно-психического напряжения.

Таблица 2.1

Характеристики трех степеней НПН по данным опросника (*Т. А. Немчин*)

Показатель	Пол	Первая степень НПН	Вторая степень НПН	Третья степень НПН
		ИН < 42,5	42,6 > ИН < 75	ИН > 75
Направленность изменений	М	Без заметных сдвигов	Активизация, повышение продуктивности деятельности	Дезорганизация, снижение продуктивности деятельности
	Ж	Без заметных сдвигов	Активизация, повышение продуктивности деятельности	Дезорганизация, снижение продуктивности деятельности
Особенности психического состояния	М	Устойчивая сохранность характеристик психической деятельности	Активизация когнитивной деятельности на фоне менее выраженного эмоционального подъема	Дезорганизация психической деятельности на фоне менее выраженных нарушений в эмоциональной сфере
	Ж	Меньшая устойчивость психической деятельности	Активизация когнитивной деятельности на фоне выраженного эмоционального подъема	Дезорганизация психической деятельности на фоне выраженных нарушений в эмоциональной сфере
Особенности соматического состояния	М	Меньшая устойчивость характеристик соматического состояния	Активизация соматических функций Сдвиг в сторону симпатикотонии	Дезорганизация соматических функций
	Ж	Устойчивая сохранность характеристик соматического состояния	Активизация соматических функций Менее выражена симпатикотония	Менее выраженная дезорганизация соматических функций
Общая оценка состояния	М	Ощущение психического комфорта	Ощущение подъема, мобилизованности, готовности к работе	Ощущение физического дискомфорта Менее выражен психический дискомфорт
	Ж	Ощущение психического комфорта	Ощущение подъема, мобилизованности, готовности к работе	Ощущение физического дискомфорта Менее выражен физический дискомфорт

Согласно статистическим данным, представленным Т. А. Немчиным, по сумме набранных очков индексу НПН (ИН) выделяются три степени НПН и их характеристики (табл. 2.1).

ИН < 42,5 — первая степень НПН — относительная сохранность характеристик психического и соматического состояния.

42,6 > ИН < 75 — вторая степень НПН — ощущение подъема, готовности к работе и сдвиг в сторону симпатикотонии.

ИН > 75 — третья степень НПН — дезорганизация психической деятельности и снижение продуктивности деятельности.

На всех стадиях НПН имеются определенные различия между мужчинами и женщинами.

Шкала психологического стресса PSM-25

Вводные замечания

Шкала PSM-25 Лемура—Тесье—Филлиона (Lemyr—Tessier—Fillion) предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса [14]. Цель — измерение стрессовых ощущений в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях. Методика была первоначально разработана во Франции, затем переведена и валидизирована в Англии, Испании и Японии. Перевод и адаптация русского варианта методики выполнены Н. Е. Водопьяновой.

При разработке методики авторы стремились устранить имеющиеся недостатки традиционных методов изучения стрессовых состояний, направленных в основном на косвенные измерения психологического стресса через стрессоры или патологические проявления тревожности, депрессии, фрустрации и др. Лишь немногие методики предназначены для того, чтобы измерять стресс как естественное состояние психической напряженности. С целью устранения этих методологических несоответствий Лемур—Тесье—Филлион разработали опросник, который описывает состояние человека, переживающего стресс, вследствие чего отпала необходимость в определении таких переменных, как стрессоры или патологии. Вопросы сформулированы для нормальной популяции в возрасте от 18 до 65 лет применительно для разных профессиональных групп. Все это позволяет считать методику универсальной для применения к различным возрастным и профессиональным выборкам в нормальной популяции.

Методика апробирована авторами на выборке более чем на 5 тыс. человек в Канаде, Англии, США, Пуэрто-Рико, Колумбии, Аргентине, Японии. Также эту методику применяли Клемент и Янг в Университете

Оттавы, Ларси в Университете и в госпитале Монреаля, а также Тесье и его коллеги в госпиталях св. Франциска Ассизского и св. Жюстины в Монреале. В России методика апробировалась Н. Е. Водопьяновой на выборке учителей, студентов и коммерческого персонала в количестве 500 человек.

Многочисленные исследования показали, что PSM обладает достаточными психометрическими свойствами. Были обнаружены корреляции интегрального показателя PSM со шкалой тревожности Спилбергера (r = 0,73), с индексом депрессии [Beck Depression Inventory] (r = 0,75). Величины этих корреляций объясняются генерализованным переживанием эмоционального дистресса или депрессии. При этом исследование дивергентной валидности показывают, что PSM концептуально отличается от методик исследования тревожности и депрессии.

Опросник PSM

Инструкция: предлагается ряд утверждений, характеризующих психическое состояние. Оцените, пожалуйста, ваше состояние за последнюю неделю с помощью 8-балльной шкалы. Для этого на бланке опросника рядом с каждым утверждением обведите число от 1 до 8, которое наиболее точно определяет ваши переживания. Здесь нет неправильных или ошибочных ответов. Отвечайте как можно искреннее. Для выполнения теста потребуется приблизительно пять минут.

Цифры от 1 до 8 означают частоту переживаний:

1 — «никогда»; 2 — «крайне редко»; 3 — «очень редко»; 4 — «редко»; 5 — «иногда»; 6 — «часто»; 7 — «очень часто»; 8 — «постоянно (ежедневно)».

1	Состояние напряженности и крайней взволнованности (взвинченности)	1 2 3 4 5 6 7 8
2	Ощущение кома в горле и/или сухости во рту	1 2 3 4 5 6 7 8
3	Я перегружен(а) работой. Мне совсем не хватает времени	1 2 3 4 5 6 7 8
4	Я второпях проглатываю пищу или забываю поесть	1 2 3 4 5 6 7 8
5	После работы я не могу отключиться от мыслей о незавершенных делах, проблемах, планах; я «застреваю» на переживаниях рабочих ситуаций и нерешенных вопросов, обдумываю свои идеи снова и снова	1 2 3 4 5 6 7 8
6	Я чувствую себя одиноким(ой) и непонятым(ой)	1 2 3 4 5 6 7 8
7	Я страдаю от физического недомогания; у меня головокружение, головные боли, напряженность и дискомфорт в области шейного отдела, боли в спине, спазмы в желудке	1 2 3 4 5 6 7 8

8	Я поглощен(а) мрачными мыслями, измучен(а) тревожными состояниями	1 2 3 4 5 6 7 8
9	Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10	Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить	1 2 3 4 5 6 7 8
11	У меня часто портится настроение; я легко могу заплакать от обиды или проявить агрессию, ярость	1 2 3 4 5 6 7 8
12	Я чувствую себя уставшим человеком	1 2 3 4 5 6 7 8
13	В трудных ситуациях я крепко стискиваю зубы (или сжимаю кулаки)	1 2 3 4 5 6 7 8
14	Я спокоен(на) и безмятежен(на)*	1 2 3 4 5 6 7 8
15	Мне тяжело дышать и/или у меня внезапно перехватывает дыхание	1 2 3 4 5 6 7 8
16	Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры)	1 2 3 4 5 6 7 8
17	Я взволнован(а), обеспокоен(а), возбужден(а)	1 2 3 4 5 6 7 8
18	Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляют меня вздрагивать	1 2 3 4 5 6 7 8
19	Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1 2 3 4 5 6 7 8
20	Я сбит(а) с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности и я не могу сконцентрировать внимание	1 2 3 4 5 6 7 8
21	У меня усталый вид; мешки или круги под глазами	1 2 3 4 5 6 7 8
22	Я чувствую тяжесть на своих плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23	Я встревожен(а), мне необходимо постоянно двигаться; я не могу стоять или сидеть на одном месте	1 2 3 4 5 6 7 8
24	Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроение или жесты	1 2 3 4 5 6 7 8
25	Я чувствую напряженность	1 2 3 4 5 6 7 8

Примечание. * Обратный вопрос.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается сумма всех ответов — интегральный показатель психической напряженности (ППН). Вопрос 14 оценивается в обратном порядке. Чем больше ППН, тем выше уровень психологического стресса.

ППН больше 155 баллов — высокий уровень стресса, свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни.

ППН в интервале 154–100 баллов — средний уровень стресса.

Низкий уровень стресса, *ППН меньше 100 баллов*, свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам.

Диагностика состояния стресса

К. Шрайнер [13]

Вводные замечания

При искренних ответах методика позволяет определить уровни стрессового состояния и может быть использована при аутодиагностике.

Инструкция: обведите кружком номера тех вопросов, на которые вы отвечаете положительно.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден(а) наверстывать упущенное.
2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своем лице.
3. На работе и дома — сплошные неприятности.
4. Я упорно борюсь со своими вредными привычками, но у меня не получается.
5. Меня беспокоит будущее.
6. Мне часто необходим алкоголь, сигареты или снотворное, чтобы расслабиться после напряженного дня.
7. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом.
8. Я люблю свою семью и друзей, но часто вместе с ними я испытываю скуку и пустоту.
9. В жизни я ничего не достиг(ла) и часто испытываю разочарование в самом(ой) себе.

Обработка результатов и их характеристика. Подсчитывается количество положительных ответов. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл.

0–4 балла. Вы ведете себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеете регулировать свои собственные эмоции.

5–7 баллов. Вы всегда правильно ведете себя в стрессовой ситуации. Иногда вы умеете сохранять самообладание, но бывают такие случаи, когда вы заводитесь из-за пустяка и потом об этом жалеете. Вам необходимо заняться выработкой своих индивидуальных приемов самоконтроля в стрессе.

8–9 баллов. Вы переутомлены и истощены. Вы часто теряете самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеете владеть собой. Следствие — страдаете и вы, и окружающие вас люди. Развитие у себя умений саморегуляции в стрессе — сейчас ваша главная жизненная задача.

По данным, полученным автором методики, было замечено, что подавляющее большинство работников банка имеют оценку в интервале 5–7 баллов (80% респондентов). Примерно 18% респондентов имеют 8–9 баллов. И только около 2% имеют оценку 0–4 балла. Следовательно, большинство банковских работников настоятельно нуждаются в том, чтобы повысить у себя средства самоконтроля в стрессовых ситуациях.

Методика «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний»

В. Жмуров [12]

Вводные замечания

Одной из причин возникновения депрессивных состояний является истощение нервно-психического потенциала вследствие продолжительного стресса или психотравмы. Депрессия — специфическое аффективное состояние индивида, которое характеризуется отрицательными эмоциями, а также трансформацией мотивационной, когнитивной и поведенческой сфер. В состоянии депрессии индивид испытывает мучительно-тяжелые переживания, такие как тоска, отчаяние, страхи, подавленность, чувство вины за прошлые события, беспомощность-инфантильность перед лицом жизненных трудностей. Депрессивные состояния, как правило, характеризуются сниженной самооценкой, скептицизмом, склонностью никому не доверять, безынициативностью, утомляемостью, падением активности и др. Методика позволяет дифференцировать шесть состояний — уровней депрессии: апатия, гипотимия, дисфория, растерянность, тревога, страх.

Опросник

Инструкция: из каждой группы показаний выберите и обведите вариант ответа 0, 1, 2 или 3, который в наибольшей степени характеризует ваше состояние.

№ п/п	Описание состояния	Варианты ответов
1	Мое настроение сейчас не более подавлено (печально), чем обычно	0
	Пожалуй, оно больше подавлено (печально), чем обычно	1
	Да, оно более подавлено (печально), чем обычно	2
	Мое настроение намного более подавлено (печально), чем обычно	3

№ п/п	Описание состояния	Варианты ответов
2	У меня сейчас нет тоскливого (траурного) настроения У меня иногда бывает такое настроение У меня часто бывает такое настроение Такое настроение бывает у меня постоянно	0 1 2 3
3	Я не чувствую себя так, будто я остался(лась) без чего-то очень важного для меня У меня иногда бывает такое чувство У меня часто бывает такое чувство Я постоянно чувствую себя так, будто я остался(лась) без чего-то очень важного для меня	0 1 2 3
4	У меня не бывает чувства, будто моя жизнь зашла в тупик У меня иногда бывает такое чувство У меня часто бывает такое чувство Я постоянно чувствую себя так, будто моя жизнь зашла в тупик	0 1 2 3
5	У меня не бывает чувства, будто я состарился(лась) У меня иногда бывает такое чувство У меня часто бывает такое чувство Я постоянно чувствую, будто я состарился(лась)	0 1 2 3
6	У меня не бывает состояний, когда на душе очень тяжело У меня иногда бывает такое состояние У меня часто бывает такое состояние Я постоянно нахожусь в таком состоянии	0 1 2 3
7	Я чувствую себя спокойно за свое будущее, как обычно Пожалуй, будущее беспокоит меня несколько больше, чем обычно Будущее беспокоит меня значительно больше, чем обычно Будущее беспокоит меня намного больше, чем обычно	0 1 2 3
8	В своем прошлом я вижу плохого не больше, чем обычно В своем прошлом я вижу плохого несколько больше, чем обычно В своем прошлом я вижу значительно больше плохого, чем обычно В своем прошлом я вижу намного больше плохого, чем обычно	0 1 2 3
9	Надежд на лучшее у меня не меньше, чем обычно Таких надежд у меня несколько меньше, чем обычно Таких надежд у меня значительно меньше, чем обычно Надежд на лучшее у меня намного меньше, чем обычно	0 1 2 3
10	Я боязлив(а) не более обычного Я боязлив(а) несколько более обычного Я боязлив(а) значительно более обычного Я боязлив(а) намного более обычного	0 1 2 3

№ п/п	Описание состояния	Варианты ответов
11	Я радуюсь хорошему, как и прежде Я чувствую, что хорошее радует меня несколько меньше прежнего Оно радует меня значительно меньше прежнего Я чувствую, что оно радует меня намного меньше прежнего	0 1 2 3
12	У меня нет чувства, что моя жизнь бессмысленна У меня иногда бывает такое чувство У меня часто бывает такое чувство Я постоянно чувствую себя так, будто моя жизнь бессмысленна	0 1 2 3
13	Я обидчив(а) не более, чем обычно Пожалуй, я несколько более обидчив(а), чем обычно Я обидчив(а) значительно больше, чем обычно Я обидчив(а) намного больше, чем обычно	0 1 2 3
14	Я получаю удовольствие от приятного, как и раньше Я получаю такого удовольствия несколько меньше, чем раньше Я получаю такого удовольствия значительно меньше, чем раньше Я не получаю теперь удовольствия от приятного	0 1 2 3
15	Обычно я не чувствую вины, если нет на это причины Иногда я чувствую себя так, будто в чем-то я виноват(а) Я часто чувствую себя так, будто в чем-то я виноват(а) Я постоянно чувствую себя так, будто в чем-то я виноват(а)	0 1 2 3
16	Если что-то у меня не так, я виню себя не больше, чем обычно Я виню себя за это несколько больше обычного Я виню себя за это значительно больше обычного Если что-то у меня не так, я виню себя намного больше обычного	0 1 2 3
17	Обычно у меня не бывает ненависти к себе Иногда я ненавижу себя Часто бывает, что я себя ненавижу Я постоянно чувствую, что ненавижу себя	0 1 2 3
18	У меня не бывает чувства, будто я погряз(ла) в грехах У меня иногда теперь бывает это чувство У меня часто бывает теперь это чувство Это чувство у меня теперь не проходит	0 1 2 3
19	Я виню себя за проступки других не больше обычного Я виню себя за них несколько больше обычного Я виню себя за них значительно больше обычного За проступки других я виню себя намного больше обычного	0 1 2 3
20	Состояния, когда все кажется бессмысленным, у меня обычно не бывает Иногда у меня бывает такое состояние У меня бывает такое состояние Это состояние у меня теперь не проходит	0 1 2 3

№ п/п	Описание состояния	Варианты ответов
21	У меня никогда не бывает чувства, что я заслужил(а) свою кару	0
	У меня иногда бывает такое чувство	1
	Такое чувство бывает у меня часто	2
	Это чувство у меня теперь практически не проходит	3
22	Я вижу в себе не меньше хорошего, чем прежде	0
	Я вижу в себе несколько меньше хорошего, чем прежде	1
	Я вижу в себе значительно меньше хорошего, чем прежде	2
	Я вижу в себе намного меньше хорошего, чем прежде	3
23	Обычно я думаю, что во мне плохого больше, чем у других	0
	Иногда я думаю, что во мне плохого больше, чем у других	1
	Я часто так думаю	2
	Я постоянно думаю, что во мне плохого больше, чем у других	3
24	У меня не бывает желания умереть	0
	Это желание у меня иногда бывает	1
	Это желание у меня бывает теперь часто	2
	Это теперь постоянное мое желание	3
25	Я никогда не плачу	0
	Я иногда плачу	1
	Я плачу часто	2
	Я хочу плакать, но слез у меня уже нет	3
26	Я не чувствую, что я раздражителен(на)	0
	Я раздражителен(на) несколько больше обычного	1
	Я раздражителен(на) значительно больше обычного	2
	Я раздражителен(на) намного больше обычного	3
27	У меня не бывает состояний, когда я не чувствую своих эмоций	0
	Иногда у меня бывает такое состояние	1
	У меня часто бывает такое состояние	2
	Это состояние у меня теперь не проходит	3
28	Моя умственная активность никак не изменилась	0
	Я чувствую теперь какую-то «неясность» в своих мыслях	1
	Я чувствую теперь, что я сильно «отупела(ла)», («в голове мало мыслей»)	2
	Я совсем ни о чем теперь не думаю («голова пустая»)	3
29	Я не потерял(ла) интерес к другим людям	0
	Я чувствую, что прежний интерес к людям несколько уменьшился	1
	Я чувствую, что мой интерес к людям намного уменьшился	2
	У меня совсем пропал интерес к людям («никого не хочу видеть»)	3
30	Я принимаю решения, как и обычно	0
	Мне труднее принимать решения, чем обычно	1
	Мне намного труднее принимать решения, чем обычно	2
	Я уже не могу сам(а) принять никаких решений	3

№ п/п	Описание состояния	Варианты ответов
31	Я не менее привлекателен(на), чем обычно Пожалуй, я несколько менее привлекателен(на), чем обычно Я не менее привлекателен(на), чем обычно Я чувствую, что я выгляжу теперь просто безобразно	0 1 2 3
32	Я могу работать, как обычно Мне несколько труднее работать, чем обычно Мне значительно труднее работать, чем обычно Я совсем не могу теперь работать («все валится из рук»)	0 1 2 3
33	Я сплю не хуже, чем обычно Я сплю несколько хуже, чем обычно Я сплю значительно хуже, чем обычно Теперь я совсем не сплю	0 1 2 3
34	Я устаю не больше, чем обычно Я устаю несколько больше, чем обычно Я устаю значительно больше, чем обычно У меня уже нет никаких сил что-то делать	0 1 2 3
35	Мой аппетит не хуже обычного Мой аппетит несколько хуже обычного Мой аппетит значительно хуже обычного Аппетита у меня теперь совсем нет	0 1 2 3
36	Мой вес остается неизменным Я немного похудел(ла) в последнее время Я заметно похудел(ла) в последнее время В последнее время я очень похудел(ла)	0 1 2 3
37	Я дорожу своим здоровьем, как и обычно Я дорожу своим здоровьем меньше, чем обычно Я дорожу своим здоровьем значительно меньше, чем обычно Я совсем не дорожу своим здоровьем	0 1 2 3
38	Я интересуюсь сексом, как и прежде Я несколько меньше интересуюсь сексом, чем прежде Я интересуюсь сексом значительно меньше, чем прежде Я полностью потерял(ла) интерес к сексу	0 1 2 3
39	Я не чувствую, что мое Я как-то изменилось Теперь я чувствую, что мое Я несколько изменилось Теперь я чувствую, что мое Я значительно изменилось Мое Я так изменилось, что теперь я не узнаю себя сам(а)	0 1 2 3
40	Я чувствую боль, как и обычно Я чувствую боль сильнее, чем обычно Я чувствую боль слабее, чем обычно Я почти не чувствую теперь боли	0 1 2 3
41	Некоторые расстройства (сухость во рту, сердцебиение, запоры, удушье) у меня бывают не чаще, чем обычно	0

№ п/п	Описание состояния	Варианты ответов
	Эти расстройства бывают у меня несколько чаще обычного	1
	Некоторые из этих расстройств бывают у меня значительно чаще обычного	2
	Эти расстройства бывают у меня намного чаще обычного	3
42	Утром мое настроение обычно не хуже, чем к ночи	0
	Утром оно у меня несколько хуже, чем к ночи	1
	Утром мое настроение значительно хуже, чем к ночи	2
	Утром мое настроение намного хуже, чем к ночи	3
43	У меня не бывает спадов настроения весной (осенью)	0
	Такое однажды со мной было	1
	Со мной такое было два или три раза	2
	Со мной было такое много раз	3
44	Плохое настроение у меня бывает, но это длится недолго	0
	Подавленное настроение у меня может длиться по неделе, до месяца	1
	Подавленное настроение у меня может длиться месяцами	2
	Подавленное настроение у меня может длиться до года и больше	3

Обработка и интерпретация результатов. Определяется сумма всех отмеченных вариантов (баллов) ответов. В соответствии с данной суммой производится оценка *степени выраженности* депрессии.

1–9 баллов — депрессия отсутствует или очень незначительна;

10–24 баллов — депрессия минимальна;

25–44 балла — легкая депрессия;

45–67 баллов — умеренная депрессия;

68–87 баллов — выраженная депрессия;

88 баллов и более — глубокая депрессия.

Качественная характеристика депрессивных состояний

Апатия. Состояние безучастности, равнодушия, полной индифферентности к происходящему, окружающим, своему положению, прошлой жизни, перспективам на будущее. Это стойкое или проходящее тотальное выпадение как высших и социальных чувств, так и врожденных эмоциональных программ.

Гипотимия (*сниженное настроение*). Аффективная подавленность в виде опечаленности, тоскливости с переживанием потери, безысходности, разочарования, обреченности, ослабления привязанности к жизни.

Положительные эмоции при этом поверхностны, быстро истощяемы, могут полностью отсутствовать.

Дисфория («плохо переношу», несу плохое, дурное). Мрачность, озлобленность, враждебность, угрюмое настроение с ворчливостью, брюзжанием, недовольством, неприязненным отношением к окружающим, вспышками раздражения, гнева, ярости с агрессией и разрушительными действиями.

Растерянность. Острое чувство неумения, беспомощности, непонимания самых простых ситуаций и изменений своего психического состояния. Типичны сверхизменчивость, неустойчивость внимания, вопрошающее выражение лица, позы и жесты озадаченного и крайне неуверенного человека.

Тревога. Неясное, непонятное самому человеку чувство растущей опасности, предчувствия катастрофы, напряженное ожидание трагического исхода. Эмоциональная энергия действует столь мощно, что возникают своеобразные физические ощущения: «внутри все сжалось в комок, напряглось, натянулось как струна, вот-вот порвется, лопнет...»

Страх. Разлитое состояние, переносимое на все обстоятельства и проецирующееся на все в окружающем. Страх также может быть связан с определенными ситуациями, объектами, лицами и выражается переживанием опасности, непосредственной угрозы жизни, здоровью, благополучию, престижу и др. Может сопровождаться своеобразными физическими ощущениями, свидетельствующими о внутренней концентрации энергий: «внутри похолодело», оборвалось», «шевелятся волосы», сковало грудь» и т. п.

Методика «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний»

В. Зунг,
адаптирована Т. Баклашовой [11]

Вводные замечания

Депрессивные состояния возникают как постстресовые или посттравматические реакции. Опросник может быть использован для дифференциальной диагностики депрессивных состояний для скрининг-диагностики при массовых исследованиях и в целях предварительной доврачебной диагностики. Полное обследование занимает 20–30 минут.

Инструкция: прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните соответствующую цифру справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в последнее время. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Шкала депрессии

Фамилия, имя, отчество ....

Дата ....

Варианты ответов: 1 — «никогда» или «изредка»; 2 — «иногда»; 3 — «часто»; 4 — «почти всегда» или «постоянно».

1	Я чувствую подавленность	1 2 3 4
2	Утром я чувствую себя лучше всего	1 2 3 4
3	У меня бывают периоды плача или близости к слезам	1 2 3 4
4	У меня плохой ночной сон	1 2 3 4
5	Аппетит у меня не хуже обычного	1 2 3 4
6	Мне приятно смотреть на привлекательных женщин (мужчин), разговаривать с ними, находиться рядом	1 2 3 4
7	Я замечаю, что теряю вес	1 2 3 4
8	Меня беспокоят запоры	1 2 3 4
9	Сердце бьется быстрее, чем обычно	1 2 3 4
10	Я устаю без всяких причин	1 2 3 4
11	Я мыслю так же ясно, как всегда	1 2 3 4
12	Мне легко делать то, что я умею	1 2 3 4
13	Чувствую беспокойство и не могу усидеть на месте	1 2 3 4
14	У меня есть надежды на будущее	1 2 3 4
15	Я более раздражителен(на), чем обычно	1 2 3 4
16	Мне легко принимать решения	1 2 3 4
17	Я чувствую, что полезен(на) и необходим(а)	1 2 3 4
18	Я живу достаточно полной жизнью	1 2 3 4
19	Я чувствую, что другим людям станет лучше, если я умру	1 2 3 4
20	Меня до сих пор радует то, что радовало всегда	1 2 3 4

Обработка и интерпретация результатов. Уровень депрессии (УД) рассчитывается по формуле: УД = S + Z, где S — сумма зачеркнутых цифр к «прямым» высказываниям № 1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 19; Z — сумма цифр «обратных», зачеркнутым, высказываниям № 2, 5, 6, 11, 12, 14, 16, 17, 18, 20. Например, у высказывания № 2 зачеркнута цифра 1, мы ставим в сумму 4 балла; у высказывания № 5 зачеркнут ответ 2,

мы ставим в сумму 3 балла; у высказывания № 6 зачеркнут ответ 3 — ставим в сумму 2 балла; у высказывания № 11 зачеркнут ответ 4 — ставим в сумму 1 балл и т. д.

В результате получаем УД, который колеблется от 20 до 80 баллов.

УД ≤ 50 баллов — депрессии нет.

50 ≤ УД ≤ 59 баллов — легкая депрессия ситуативного или невротического генеза.

60 ≤ УД ≤ 69 баллов — субдепрессивное состояние или маскированная депрессия.

УД ≥ 70 баллов — депрессия.

Шкала оценки субъективной комфортности

А. Леонова

Вводные замечания

Русскоязычная версия шкалы оценки субъективной комфортности разработана А. Б. Леоновой. Методика направлена на оценку степени субъективной комфортности переживаемого человеком функционального состояния в данный момент времени [9]. Она состоит из 10 биполярных шкал, полюса которых обозначены противоположными по своему значению прилагательными, описывающими характерные признаки «хорошего» и «плохого» субъективного состояния.

Инструкция: прочтите каждую из представленных ниже пар полярный утверждений и на оценочной шкале отметьте, в какой степени ваши ощущения в данный момент времени ближе к тому или иному полюсу шкалы. Отсутствию сколько-нибудь выраженного сдвига в сторону того или иного переживания по данной шкале соответствует оценка «0». Не задумывайтесь, пожалуйста, долго над выбором ответа — обычно первое ощущение, которое приходит в голову, оказывается наиболее точным.

Фамилия, имя, отчество ....

Дата .... Время заполнения ....

1	Сильный	3 2 1 0 1 2 3	Слабый
2	Веселый	3 2 1 0 1 2 3	Грустный
3	Сонный	3 2 1 0 1 2 3	Бодрый
4	Спокойный	3 2 1 0 1 2 3	Взволнованный
5	Счастливый	3 2 1 0 1 2 3	Несчастный
6	Ленивый	3 2 1 0 1 2 3	Энергичный

7	Свежий	3 2 1 0 1 2 3	Усталый
8	Расслабленный	3 2 1 0 1 2 3	Собранный
9	Полный сил	3 2 1 0 1 2 3	Истощенный
10	Скучный	3 2 1 0 1 2 3	Заинтересованный

Обработка и интерпретация результатов. При подсчете результатов тестирования шкала трансформируется от 7 до 1 баллов. 7 баллов присваивается максимально позитивной оценке признака, а 1 балл — максимально негативной. Оценка 4 балла соответствует нейтральному пункту «0».

Прямые шкалы: 1, 2, 4, 5, 7, 9.

Обратные: 3, 6, 8, 10.

Индекс субъективной комфортности (ИСК) рассчитывается как общая сумма баллов по всем шкалам.

Интерпретация результатов:

ИСК ≥ 54 баллам	Высокий уровень субъективного комфорта, хорошее самочувствие
48 ≤ ИСК < 54 баллов	Приемлемый уровень субъективного комфорта, нормальное самочувствие
41 ≤ ИСК < 48 баллов	Сниженный уровень субъективного комфорта, пониженное самочувствие
ИСК < 41 балла	Низкий уровень субъективного комфорта, плохое самочувствие

Шкала дифференциальных эмоций

К. Изард,
адаптирована А. Леоновой [9]

Инструкция: перед вами список прилагательных, которые характеризуют различные оттенки разных эмоциональных переживаний человека. Справа от каждого прилагательного расположен ряд цифр — от 1 до 5, — соответствующих по нарастанию различной степени выраженности данного переживания. Мы просим вас оценить, насколько каждое из перечисленных переживаний присуще вам в данный момент времени, зачеркнув соответствующую цифру. Не задумывайтесь долго над выбором ответа: наиболее точным обычно оказывается ваше первое ощущение!

Ваши возможные оценки:

1 — «переживание полностью отсутствует»; 2 — «переживание выражено незначительно»; 3 — «переживание выражено умеренно»;

4 — «переживание выражено сильно»; 5 — «переживание выражено в максимальной степени».

I	1	Внимательный	1 2 3 4 5
	2	Сконцентрированный	1 2 3 4 5
	3	Собранный	1 2 3 4 5
II	1	Наслаждающийся	1 2 3 4 5
	2	Счастливый	1 2 3 4 5
	3	Радостный	1 2 3 4 5
III	1	Удивленный	1 2 3 4 5
	2	Изумленный	1 2 3 4 5
	3	Пораженный	1 2 3 4 5
IV	1	Унылый	1 2 3 4 5
	2	Печальный	1 2 3 4 5
	3	Сломленный	1 2 3 4 5
V	1	Взбешенный	1 2 3 4 5
	2	Гневный	1 2 3 4 5
	3	Яростный	1 2 3 4 5
VI	1	Чувствующий неприязнь	1 2 3 4 5
	2	Чувствующий отвращение	1 2 3 4 5
	3	Чувствующий омерзение	1 2 3 4 5
VII	1	Презрительный	1 2 3 4 5
	2	Пренебрежительный	1 2 3 4 5
	3	Надменный	1 2 3 4 5
VIII	1	Напуганный	1 2 3 4 5
	2	Боязливый	1 2 3 4 5
	3	Паникующий	1 2 3 4 5
IX	1	Застенчивый	1 2 3 4 5
	2	Робкий	1 2 3 4 5
	3	Стыдливый	1 2 3 4 5
X	1	Сожалеющий	1 2 3 4 5
	2	Виноватый	1 2 3 4 5
	3	Раскаивающийся	1 2 3 4 5

Обработка и интерпретация результатов. *Индекс положительных эмоций* характеризует степень позитивного эмоционального отношения субъекта к наличествующей ситуации. Подсчитывается:
ПЭМ = I, II, III (Интерес + Радость + Удивление).

Индекс острых негативных эмоций отражает общий уровень негативного эмоционального отношения субъекта к наличествующей ситуации. Подсчитывается:
НЭМ = IV, V, VI, VII (Горе + Гнев + Отвращение + Презрение).

Индекс тревожно-депрессивных эмоций отражает уровень относительно устойчивых индивидуальных переживаний тревожно-депрессивного комплекса эмоций, опосредующих субъективное отношение к наличествующей ситуации. Подсчитывается:
ТДЭМ = VIII, IX, X (Страх + Стыд + Вина).

Для интерпретации данных по обобщенным показателям ШДЭ используются следующие градации по каждому из названных индексов:

ПЭМ	НЭМ	ТДЭМ
≤19 баллам	≤14 баллам	≤11 баллам
От 20 до 28 баллов	От 15 до 24 баллов	От 12 до 20 баллов
От 29 до 36 баллов	От 25 до 32 баллов	От 21 до 30 баллов
>36 баллов	>32 баллов	>30 баллов

Список литературы

1. *Иванченко Т. А., Иванченко М. А., Иванченко Т. П.* Сверхздоровье и успех в бизнесе для каждого. — СПб., 1994.
2. *Ильин Е. П.* Теория функциональной системы и психофизиологические состояния // Теория функциональных систем в физиологии и психологии. — М., 1978.
3. *Куликов Л. В.* Стресс и стрессоустойчивость личности // Теоретические и прикладные вопросы психологии. Вып. 1. Ч. 1 / Ред. А. А. Крылова. — СПб., 1995. С. 123–132.
4. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21.
5. *Леонова А. Б.* Психодиагностика функциональных состояний человека. — М.: МГУ, 1984.
6. *Леонова А. Б.* Психологическая саморегуляция и профилактика неблагоприятных функциональных состояний // Психологический журнал. 1988. Т. 10. № 3. С. 43–52.
7. *Леонова А. Б., Величковская С. Б.* Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний / Под ред. А. О. Прохорова. Вып. 6. — Казань, 2006.
8. *Немчин Т. А.* Состояние нервно-психического напряжения. — Л.: ЛГУ, 1988.
9. Методы субъективной оценки функциональных состояний человека // Практикум по инженерной психологии и эргономике / Под ред. Ю. К. Стрелкова. — М.: Академия, 2003. С. 139–140, 146–148.

10. Практическая психодиагностика. Методика и тесты: Учебное пособие / Под ред. Д. Я. Райгородского. — Самара, 1998.
11. *Прохоров А. О.* Методики диагностик и измерения психических состояний личности. — М.: ПЕР-СЭ, 2004. С. 44, 64–64.
12. *Прохоров А. О.* Психология неравновесных состояний. — М., 1998.
13. *Lemyre L., Tessier R., Fillion L.* Psychological Stress Mesurement (PSM): A transiation. Quebec, PQ: Universite Laval, 1991.

Тема 3
Организационная диагностика стресса. Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности

3.1. Теоретическое введение

Под организационной диагностикой стресса понимается выявление и оценка стресс-факторов на работе. Организационная диагностика стресса — необходимая составляющая стресс-менеджмента, понимаемого как комплексное управление стрессогенностью рабочего пространства и стрессовым реагированием работников.

В зарубежной и отечественной научной литературе используются два понятия стресса рабочего пространства — *организационный и профессиональный стресс*. Понятия «профессиональный» и «организационный стресс» пересекаются, но не совпадают полностью. В зарубежной литературе, как правило, используется понятие «стресс на работе» или «трудовой стресс» без дифференцирования стрессоров, связанных с организационными проблемами и стрессорами со стороны специфики профессиональной деятельности. По мнению А. Б. Леоновой, система оценки профессионального стресса — более сложная, чем оценка стресса на работе [5]. К более сложному явлению по причинной обусловленности относится *профессиональный стресс,* который возникает в ответ на трудности и специальные требования со стороны профессии. Профессиональный стресс детерминирован также личными амбициями, субъективным образом профессионального развития и самореализации личности.

Организационный стресс — психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, компании, корпорации),

а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

Согласно психофизиологическому подходу, организационный стресс представляет собой многомерный феномен, детерминированный внутриорганизационными факторами трех уровней (индивидуальные характеристики персонала, групповое взаимодействие, организационная среда) и внешними (макросредовыми) стресс-факторами, зависящими от качества и успешности взаимодействия организации с микро- и макробизнес-средой. Другими словами, организационный стресс проявляется в напряжении адаптационных механизмов в ответ на определенную организационно-производственную ситуацию [10]. По мнению американских специалистов, при комплексном изучении организационного стресса целесообразно выделять три подструктуры на личностном уровне:

- работа;
- карьера;
- жизнь.

Чем выше привлекательность работы в данной конкретной организации, больше уверенность в карьерном продвижении и «защищенности рабочего места», чем больше удовлетворенность профессиональной самореализацией и качеством жизни, которую обеспечивает работа, тем меньше вероятность переживания работниками дистресса. Имеется некоторый оптимальный уровень рабочей напряженности (стресса), который стимулирует работников к профессиональному развитию и личностному росту, а также способствует их лояльности по отношению к своей организации.

Общим признаком и причиной организационного стресса выступает наличие внутреннего конфликта между требованиями со стороны организации, привлекательностью работы в ней, ожиданиями и реальными возможностями работника. Несоответствие между личностью и организационной средой может проявляться на нескольких уровнях:

- субъективном;
- поведенческом;
- когнитивном;
- физиологическом;
- организационном.

К субъективным причинам и проявлениям организационного стресса, по мнению немецких психологов В. Зигерта и Л. Ланга [4], относятся следующие страхи у работников:

- страх не справиться с работой;
- страх допустить ошибку;
- страх быть обойденным другими;
- страх потерять работу;
- страх потерять собственное Я.

Е. С. Кузьмин [9] выделил следующие причины организационного стресса:

- нарушение чувства комфорта и безопасности труда;
- дефицит времени для завершения плановых заданий;
- трудные и ранее незнакомые производственные задачи;
- чрезвычайные происшествия, стихийные бедствия, несчастные случаи;
- конфликты с вышестоящими руководителями, с подчиненными, потеря руководителем своего авторитета и управляющего влияния на коллектив;
- длительная работа без отдыха, переутомление;
- несправедливые наказания, незаслуженное осуждение или пристрастная критика, лишение вознаграждения.

К стресс-факторам рабочего пространства относятся также ролевые конфликты, высокие профессиональные требования, экстремальные условия деятельности для определенных профессий (летчик, космонавт, полярник, диспетчер АС и др.). Особую категорию организационных стрессов составляет фактор высокой личной ответственности за коллег и подчиненных, за общее дело. Например, современные исследования показывают, что лица с высокой ответственностью в большой степени подвержены развитию стресс-синдрома «профессионального выгорания» [2].

В качестве организационных стрессоров могут выступать неизвестность о планах и перспективах развития компании, несправедливость («непрозрачность») материального поощрения работников, отстраненность от активного участия в принятии решений. В том случае, если работники не привлечены к обсуждению или информированию о готовящихся организационных изменениях, они чувствуют себя «неучтенными». Данное обстоятельство выступает как негативный опыт и способствует развитию эмоционального стресса. Если работники не имеют возможности повлиять на важные события, касающиеся их работы, то они испытывают чувство беспомощности и потери контроля над ситуациями. Это ведет к развитию неудовлетворенности самореализацией и качеством жизни и — как следствие — к сни-

жению уверенности в профессиональной самоэффективности. В. Дибшлаг выделил шесть причин, вызывающих организационный стресс:

- интенсивность работы;
- доминирование фактора времени;
- недостаточность или высокая интенсивность общения;
- монотония;
- различные внешние воздействия;
- резкое нарушение обычной системы (порядка) работы [15].

Возникать эти причины могут из-за слабого руководства или неудовлетворительного психологического климата. В последнем случае нарушается профессиональная взаимоподдержка коллег. В результате этого ограничены возможность обсуждать профессиональные проблемы, получать одобрение, поддержку и спокойствие от осознания того, что коллеги переживают те же трудности.

Установлено, что тип поведения и личностная уязвимость к организационному стрессу обусловливают развитие ишемической болезни сердца. Наибольший риск коронарных заболеваний имеют лица, вынужденные часто менять род занятий и условия работы, приспосабливаться к новым требованиям, новому положению (статусу) в обществе или должностной позиции, постоянно сталкивающиеся с высоким темпом жизни, конкуренцией, большим дефицитом времени, экономическими трудностями и имеющие «особый и довольно специфический тип эмоциональной активности», названный типом «А» [16]. М. Фридман в своей книге дал следующее описание «личностных» характеристик людей, которые склонны к заболеванию ишемической болезнью сердца:

- высокий темп жизни для достижения выбранной, но нечетко сформулированной цели;
- постоянное стремление к соревнованию и конкуренции;
- настойчивое желание признания и выдвижения, высокая мотивация достижения успеха;
- постоянное участие в разнообразных видах деятельности и вечный дефицит времени;
- привычка ускорять темп выполнения физических и психических функций;
- исключительная психическая и физическая готовность к действию;
- малоподвижный образ жизни;
- курение и другие вредные привычки.

Тип личности «Б», «иммунный» к ишемической болезни, является полной противоположностью типу «А» — спокойный и размеренный образ жизни, четко поставленные цели и рациональные средства их достижения, умеренная мотивация, чередование активности и отдыха и др. Тип поведения «АБ» занимает среднюю позицию по склонности к коронарным заболеваниям.

Итак, к негативным последствиям организационных и профессиональных стрессов относятся:

- болезни и физиологические последствия;
- снижение стабильности персонала (текучесть кадров, увеличение числа несчастных случаев на производстве);
- снижение производительности (количества и качества труда);
- снижение трудовой мотивации, вовлеченности в работу, лояльности и привлекательности работы в организации;
- психологические последствия (нарушение волевого контроля, увеличение конфликтности в коллективе, переживания депрессии и переутомления, переживание одиночества и неудовлетворенности жизнью, различные комплексные переживания, называемые стресс-синдромами).

Обобщение эмпирических фактов зарубежных отечественных исследований показывает, что последствием длительного организационного стресса может быть «профессиональное выгорание» как совокупность негативных переживаний, связанных с работой, коллективом и всей организацией в целом. В соответствии с понятием стресса как беспокоящих или разрушающих стимулов (стресс-факторов) ниже представлены методики организационной диагностики стресса — инструментарий для выявления стрессоров и оценки личностной уязвимости к ним.

3.2. Методическое обеспечение диагностики и измерения стрессов на работе

Шкала организационного стресса

Маклин [14],
русскоязычная адаптация Н. Водопьяновой

Вводные замечания

Данная шкала измеряет восприимчивость к организационному стрессу (ОС), связанную с недостаточным умением общаться, принимать

ценности других людей, адекватно оценивать ситуацию без ущерба для своего здоровья и работоспособности, негибкостью поведения и пассивностью по отношению к активным формам отдыха и восстановления жизненных сил. Чем выше показатель ОС, тем больше уязвимость к рабочим стрессам, чаще переживания дистресса, таких стресс-синдромов, как психическое выгорание, хроническая усталость, синдром менеджера [1]. Высокий уровень ОС связан с предрасположенностью к поведению типа «А» [13].

Методика позволяет определить общий индекс ОС и пять дополнительных показателей:

- способность самопознания (когнитивность);
- широта интересов;
- принятие ценностей других;
- гибкость поведения;
- активность и продуктивность деятельности.

Опросник ОС

Инструкция: внимательно прочитайте представленные ниже утверждения и оцените степень вашего согласия с ними, используя шкалу от «абсолютно верно» до «абсолютно неверно».

№ п/п	Утверждение	Абсолютно верно (всегда)	Верно в большинстве случаев	Нечто среднее	Не совсем верно/ скорее неверно	Абсолютно неверно (никогда)
1	При возникновении проблем я незамедлительно начинаю активно действовать					
2	После окончания рабочего дня я продолжаю думать о незавершенных или предстоящих рабочих делах					
3	Я работаю с интересными и достойными людьми, уважаю их чувства и мнения					
4	Я хорошо знаю свои собственные слабости и сильные качества, помогающие мне в работе					

№ п/п	Утверждение	Абсолютно верно (всегда)	Верно в большинстве случаев	Нечто среднее	Не совсем верно/ скорее неверно	Абсолютно неверно (никогда)
5	В нашей организации работает довольно много людей, с которыми у меня теплые и доверительные отношения					
6	Мне нравится много работать, я получаю удовольствие от своей работы					
7	На работе мне часто неинтересно, я работаю только из-за денег					
8	Мне интересно встречаться, разговаривать и работать с людьми различных мировоззрений, отличающихся от моих точек зрения					
9	Часто в моей работе я берусь за большее, чем могу успеть сделать в реальное время					
10	В выходные дни я активно отдыхаю					
11	Я могу работать продуктивно только с теми, кто близок мне по духу (культуре, интересам, менталитету), или с теми, кто похож на меня					
12	Я работаю прежде всего для того, чтобы заработать себе на жизнь, а не потому, что я получаю удовольствие от своей работы					
13	В моей работе я всегда действую рационально, четко определяю приоритеты (первостепенные задачи)					
14	На работе я часто вступаю в спор с людьми, которые думают иначе, чем я					
15	Я испытываю беспокойство по поводу сохранения своей работы					

№ п/п	Утверждение	Абсолютно верно (всегда)	Верно в большинстве случаев	Нечто среднее	Не совсем верно/ скорее неверно	Абсолютно неверно (никогда)
16	В моей жизни кроме работы я успеваю заняться многими другими интересными для меня делами в различных областях (развлечения, хобби, творчество…)					
17	Я расстраиваюсь, когда дело не получается так, как я хочу					
18	Часто я не знаю, как настоять на своем в спорных вопросах					
19	Я легко (без особого напряжения) нахожу выход из проблемных (трудных) рабочих ситуаций, мешающих мне достичь поставленных целей (задач)					
20	Я часто не согласен(а) с моим непосредственным начальником или вышестоящими руководителями					

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с общим «ключом» подсчитывается общее количество баллов — общий индекс ОС. Чем меньше его величина, тем выше толерантность к стрессу и устойчивость продуктивной деятельности.

ОС больше 50 баллов — высокая восприимчивость к организационному стрессу и предрасположенность к поведению типа «А» (по Фридману).

ОС в интервале 49–40 баллов — средняя стресс-толерантность и предрасположенность к поведению типа «АБ» (промежуточный тип поведения).

ОС меньше 39 баллов — высокая толерантность к организационному стрессу и предрасположенность к поведению типа «В» — «иммунному» типу поведения.

Полезную информацию для разработки антистрессовых мероприятий, направленных на коррекцию персональной восприимчивости организационных стрессов, может дать сравнительный анализ показателей пяти субшкал.

Общий «ключ»

Утверждение	Абсолютно верно (всегда)	Верно в большинстве случаев	Нечто среднее	Не совсем верно/ скорее неверно	Абсолютно неверно (никогда)
1	1	2	3	4	5
2	5	4	3	2	1
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	5	4	3	2	1
8	1	2	3	4	5
9	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	1	2	3	4	5
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	1	2	3	4	5
17	5	4	3	2	1
18	5	4	3	2	1
19	1	2	3	4	5
20	5	4	3	2	1

1. Способность самопознания (когнитивность): утверждения 4, 9, 13, 18.
2. Широта интересов: утверждения 2, 5, 7, 16.
3. Принятие ценностей других: утверждения 3, 8, 14, 20.
4. Гибкость поведения: утверждения 1, 11, 17, 19.
5. Активность и продуктивность: утверждения 6, 10, 12, 15.

Ответы на утверждения субшкал оцениваются также в соответствии с общим «ключом».

Пример использования шкалы ОС

По результатам исследования Е. В. Жукиной [3] инженерно-технических работников (ИТР) в количестве 84 человек (55 мужчин и 29 женщин) были получены средние значения общего индекса ОС для разных возрастных групп (табл. 3.1).

Таблица 3.1

Показатель организационного стресса на разных возрастных этапах профессионализации

Среднее значение общего индекса ОС для возрастных этапов профессионализации					Индекс ОС для всех возрастов
1-й этап 24–35	2-й этап 36–45	3-й этап 46–55	4-й этап 56–65	5-й этап 66–75	
48,45	44,58	48,11	48,00	48,83	47,65

Сравнительный анализ индекса организационного стресса на возрастных этапах профессионализации достоверных различий не выявил (рис. 3.1). Однако видно, что самый низкий показатель стресса имеют ИТР на 2-м этапе профессионализации (36–45 лет), а самый высокий — на 5-м этапе. Автор связывает это с особенностями восприятия профессионально-трудных ситуаций и профессиональным опытом преодоления стрессовых ситуаций. Очевидно, возраст 36–45 лет — период «расцвета» по классификации А. К. Марковой [8] — является наиболее устойчивым к стрессам на работе.

ИТР 1-го и 5-го этапа профессионализации имеют относительно высокие показатели организационного стресса. У первых это связано с недостаточным профессиональным опытом, а у последних, очевидно, — с состоянием здоровья и ожиданием прекращения трудовой деятельности.

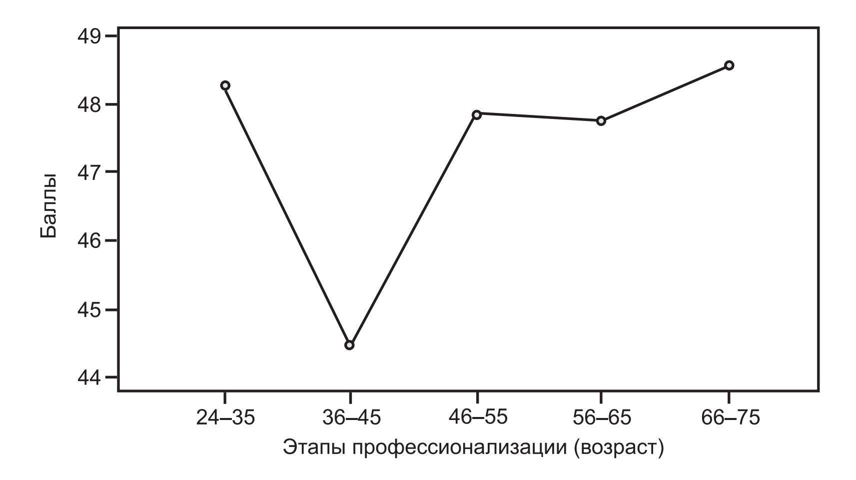


Рис. 3.1. Показатель организационного стресса на разных возрастных этапах профессионализации

Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя

И. Ладанов, В. Уразаева [12]

Вводные замечания

Данная методика может быть использована для выявления рабочих стресс-факторов или для аутодиагностики степени риска развития психологического стресса у менеджеров среднего звена. С ее помощью можно быстро определить, в каких видах управленческой деятельности имеется наибольшая напряженность («проблемность») и в каком направлении необходимо развивать менеджерские умения.

Опросник

Инструкция: на каждый вопрос возможен один из пяти предложенных ответов: «никогда» — 1 балл; «редко» — 2 балла; «иногда» — 3 балла; «часто» — 4 балла; «всегда» — 5 баллов. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и против каждого вопроса поставьте соответствующий ответ. Затем суммируйте результат ответов.

1	Работающие с вами люди не знают, чего можно от вас ожидать	
2	Вы убеждены, что делаете совсем не то, что нужно	
3	Вы чувствуете, что не в состоянии выполнять противоречивые требования вышестоящих руководителей	
4	Вы ощущаете сильную нагрузку	
5	Вам не хватает времени, чтобы качественно сделать работу	
6	Вы чувствуете, что работа оказывает давление на личную жизнь (мешает личной жизни)	
7	Часто вы не знаете, что вам предстоит делать	
8	Вы чувствуете, что только власть поможет вам выполнить работу	
9	Вы чувствуете, что не можете справиться с необходимой информацией	
10	Вы не знаете, какую оценку дает вам начальник	
11	Вы не в состоянии предугадать реакцию вышестоящего начальника	
12	Ваши взгляды и взгляды начальника полностью противоположны	

Сферы рабочих стрессов:
Конфликтность коммуникаций — вопросы 1–3.
Стрессы рабочих перегрузок — вопросы 4–6.
Информационный стресс — вопросы 7–9.
Стрессы «вертикальных» коммуникаций — вопросы 10–12.

«Ключ»

№ вопроса	Балл	№ вопроса	Балл	№ вопроса	Балл	№ вопроса	Балл
1		4		7		10	
2		5		8		11	
3		6		9		12	
	Σ =		Σ =		Σ =		Σ =

Обработка и интерпретация результатов

1. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 1-го по 3-й включительно. Результат *выше 12 баллов* свидетельствует о повышенной конфликтности делового общения — высокой стрессогенности организационных коммуникаций. Стресс-менеджмент должен быть направлен на выявление «слабых звеньев» коммуникаций в организации, обучение эффективному деловому общению управленческого персонала, развитию организационной культуры.
2. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 4-го по 6-й включительно. Результат *выше 12 баллов* свидетельствует о наличии психологических перегрузок у руководителя. Рекомендуется обучение тайм-менеджменту, оптимизации рабочих нагрузок и технологиям психической саморегуляции.
3. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 7-го по 9-й включительно. Результат *выше 12 баллов* говорит о том, что причиной рабочих стрессов является низкая компетентность, неконструктивная организация работы. Срочно требуется повышение профессиональной квалификации и компетенции. Имеющиеся управленческие проблемы могут быть частично решены с помощью сплоченной команды или рациональных инновационных преобразований.
4. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 10-го по 12-й включительно. Результат *выше 12 баллов* свидетельствует о психологической напряженности в отношениях с вышестоящим руководством. В целях снижения стрессогенности в корпоративных отношениях необходима углубленная психодиагностика вертикальных коммуникаций, стилей управления и подчинения, поведенческих моделей и специализированные психологические тренинги, направленные на развитие организационной культуры и коммуникаций.

Анкета «Пространство организационных проблем»

В. Снетков

Вводные замечания

Методика направлена на выявление того, что, по мнению сотрудников, препятствует более эффективной работе на разных уровнях:

- на личном уровне (рабочее место, на котором конкретный работник выполняет свои функциональные задачи, например место руководителя проекта, бортпроводника, летчика, сторожа и т. д.);
- на уровне подразделения (служба маркетинга и продажи, сервисная служба, служба безопасности, производственный цех и т. п.);
- на уровне организации (компании) в целом.

Анкета

Инструкция: опишите наиболее часто встречающиеся проблемы в вашей организации (стрессы на работе), которые, по вашему мнению, вызывают стрессовые переживания, отрицательно влияют на продуктивность работы, общий психологический климат, психическое самочувствие и другие негативные переживания.

1. Сформулируйте 2–3 наиболее важные проблемы, которые вызывают стрессовые переживания (на вашем рабочем месте).

____

____

____

____

2. Укажите, пожалуйста, 2–3 наиболее важные проблемы, которые вызывают стрессовые переживания, снижают эффективность деятельности вашего подразделения (отдела).

____

____

____

____

3. Перечислите, пожалуйста, 2–3 наиболее важные проблемы, которые вызывают стрессовые переживания у сотрудников и затрудняют работу организации в целом.

Обработка и интерпретация результатов. Обработка данных осуществляется с помощью контент-анализа ответов респондентов. Ответы интерпретируются и классифицируются в соответствии с модульно-функциональной моделью организации — элементов организации (модулей) как объектов управления. Каждый из приведенных ниже модулей объединяет общий для деятельности всех подразделений фактор [11]:

- *Материально-технический модуль* — включает в себя весь комплекс материально-технического обеспечения деятельности организации (оборудование, транспорт, условия труда и др.).
- *Кадровый модуль* — объединяет в себе политику организации в области трудовых ресурсов (систему подбора, обучения, расстановки и аттестации персонала, трудовую мотивацию и стимулирование).
- *Социально-психологический модуль* — это морально-психологический климат в коллективе и все аспекты межличностных отношений, возникающие в ходе производственной деятельности.
- *Управленческий модуль* — представляет собой совокупность распределения обязанностей и полномочий, управленческую иерархию (систему подчиненности, ответственности и подотчетности), принятые в организации методы принятия и согласования управленческих решений и стиль руководства.
- *Производственный модуль* — комплекс элементов организации, который включает в себя факторы, непосредственно связанные с процессом производства продукта компании (технологии, производственные процессы).
- *Финансовый модуль* — отражает ви́дение финансовых вопросов организации и финансовую политику.
- *Информационно-аналитический модуль* — особенности каналов передачи информации, ее хранения и информационного обеспечения деятельности организации.
- *Маркетинговый модуль* — это ведущие потребности потребителя и покупателя, их удовлетворение путем реализации услуг, производимых предприятием.

- *Внешний модуль* — все характеристики макросреды, которые оказывают влияние на жизнедеятельность компании, например цены на сырье, топливо, отношения с государственными структурами, политические настроения в стране и т. д.

Подсчитывается общее количество высказываний о проблемах на всех уровнях по каждому модулю (в процентах) для каждого подразделения или должностного уровня. Данные представляются в виде диаграмм. Осуществляется сравнительный анализ ви́дения организационных проблем для сотрудников разных уровней и подразделений. Большие рассогласования в ви́дении «пространства проблем» свидетельствуют о наличии существенных разногласий в представлениях о факторах, мешающих работе и провоцирующих психическую напряженность (стресс), и организационных приоритетах. Чем больше рассогласования в ви́дении «пространства проблем», тем больше риск переживания стресса на работе. По всей выборке определяется наиболее проблемный модуль по общему количеству высказываний (в процентах). На основании сравнения всех модулей определяется тот модуль, в котором находится наибольшее количество проблем. Анализируется содержание данных проблем и далее разрабатываются рекомендации по организационным изменениям для «смягчения» стрессогенности рабочего пространства. Сравнение «пространства проблем» в разных подразделениях организации позволяет выявить наиболее неблагополучные структуры, в которых прежде всего следует произвести организационные изменения.

Пример использования анкеты «Пространство организационных проблем»

Результаты анкетирования в одной из крупных производственных компаний представлен на рис. 3.2. Диаграмма показывает в количественном виде, какие проблемы, по мнению сотрудников, являются наиболее острыми.

Анализ:

- Большинство проблем сосредоточено в материально-техническом (24%), кадровом (25%), социально-психологическом (20%) и управленческом модулях (14%). Работники в основном недовольны условиями труда, организацией рабочего места, нехваткой помещений, качеством оборудования и невнимательным отношением руководства к ним. Рядовые сотрудники практически не видят проблем в финансовом модуле, т. е. они считают, что организация обладает



Рис. 3.2. Восприятие рядовыми сотрудниками проблем компании

достаточным финансовым ресурсом и четкой финансовой системой.

- В меньшей степени представлены проблемы, связанные с маркетинговым и внешним модулями. Это может означать то, что большинство сотрудников не осознают конечную, главную цель деятельности компании — оказание услуг. Они рассматривают свои производственные функции в отрыве от главной маркетинговой задачи — создания и продажи услуг.

Общая значимость («удельный вес») проблем по модулям

Наиболее важные проблемы, которые ограничивают эффективность личной работы (на личном рабочем месте), показаны на рис. 3.3.

Ниже даны примеры ответов на анкету по отдельным модулям.

Материально-технический модуль — проблемы, связанные с материально-техническим обеспечением деятельности работников (38% всех ответов).

Наиболее значимые из них:

- плохая организация рабочего места (плохие условия труда, нехватка помещений);



Рис. 3.3. Проблемы организации на личном уровне

- бытовые проблемы: курение коллег, плохое освещение, нет нормального туалета (финансовые службы);
- плохие условия проживания в зимний период;
- плохое обеспечение оборудованием и инструментами, необходимыми для работы;
- нерациональное использование служебного транспорта (финансовые службы, служба безопасности);
- шум (финансовые службы);
- удаленность других служб (маркетинг и продажи);
- отсутствие мобильной связи (отдел грузоперевозок);
- отсутствие необходимых компьютерных программ» (финансовые службы, маркетинг и продажи).

Кадровый модуль — проблемы с кадровой политикой (34% всех ответов).

Наиболее значимые из них:

- низкая заработная плата (эту проблему отметили сотрудники всех отделов, но наиболее сильно проблема выражена в отдельных службах);
- недостаток персонала при постоянном увеличении работы, отсутствие возможности обучения (тренингов, курсов), нет кадрового резерва;

- недостаточная квалификация сотрудников;
- текучесть кадров.

Социально-психологический модуль — неудовлетворенность межличностными отношениями и психологическим климатом (10% всех ответов).

Наиболее значимые из них:

- неуважение и непонимание со стороны руководства.

Управленческий модуль — управленческие проблемы (7% всех ответов).

Наиболее значимые из них:

- неумение руководителей правильно ставить перед подчиненными задачи и распределять их;
- бюрократизм;
- косность и консервативность;
- ограничение самостоятельности менеджеров среднего звена.

Информационно-аналитический модуль — проблемы, связанные с информационно-аналитическим обеспечением (7% всех ответов).

Наиболее значимые из них:

- отсутствие автоматизированных систем управления и учета;
- информация поступает медленно;
- нет необходимого объема информации.

Производственный модуль — производственные проблемы (1% всех ответов).

- старение оборудования.

«Нет проблем» — 2% ответов. Это означает, что только 2% рабочих считают, что в организации дела находятся на должном уровне. Процентное содержание подобных ответов соответствует статистическим стандартам опросов.

Список литературы

1. *Водопьянова Н. Е.* Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях. Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб.: СПбГУ, 2000. С. 443–461.
2. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — М., СПб., 2005.

3. *Жукина Е. В.* Стратегии совладания со стрессом на разных этапах профессионализации инженеров // Вестник СПбГУ. Серия «Психология». — СПб, 2007.
4. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. — М. 1990.
5. *Леонова А. Б.* Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2. С. 75–85.
6. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21.
7. *Леонова А. Б., Величковская С. Б.* Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности. Психология психических состояний / Под ред. А. О. Прохорова. Вып. 4. — Казань, 2002. С. 326–343.
8. *Маркова А. К.* Психология профессионализма. — М.: Знание, 1996.
9. Психология — производству и воспитанию / Под ред. Е. С. Кузьмина. — Л.: ЛГУ, 1977.
10. *Свенцицкий А. Л.* Социально-психологические проблемы управления. — Л., 1975.
11. *Снетков В. М.* Модульно-функциональная база данных управления организацией // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. — СПб., 2001. С. 347–357.
12. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Под ред. Н. П. Фетискина и соавт. — М., 2002.
13. *Сушко Н. Г.* Личностные детерминанты организационного стресса: Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — М., 2008
14. *Baron R. A.* Behavior in organizations. — Boston, 1983.
15. *Debshlag V.* 1989. http://www.score.org/workshops/reducestress.html
16. *Fridman M., Roseman R. H.* Type A Behayoir and Yor Heart. — Knoft, NY.

Тема 4
Трудные ситуации в жизни и на работе

4.1. Теоретическое введение: ситуационный подход к стрессу

Понимание роли ситуационных факторов в детерминации организационного поведения усиливает интерес к ситуационным подходам в теории и практике стресс-менеджмента. Трудности применения ситуационного подхода для разработки технологий стресс-менеджмента связаны с тем, что до сих пор отсутствует единая категоризация трудных социальных и профессиональных ситуаций в контексте их стрессогенности и возможных способов адаптации к ним. Разработка критериев классификации и типов стрессовых ситуаций представляется важной задачей при решении практических задач профилактики и нейтрализации психологического стресса в профессиональной деятельности. Например, при разработке тренинговых программ с использованием кейсов — трудных случаев или модельных стрессовых ситуаций.

Согласно трансактным концепциям стресса, стрессовое реагирование наиболее полно может быть описано как часть комплексной и динамической системы взаимодействия человека и окружающей среды. Личность и среда — зависимые переменные в понимании стресса и его преодоления, они взаимно влияют друг на друга, обусловливая психодинамику стресса в направлении адаптации и сохранения здоровья или в направлении развития функциональных расстройств. Поскольку стресс возникает из взаимоотношений личности и среды, то управление им — также результат действия многих факторов. Адаптация к среде может требовать как изменения требований среды, так и личностного развития.

Изучение социальной и психологической среды обитания человека как новая отрасль исследования получила в конце 1960-х гг. назва-

ние психологии среды (environmental psychology), или психологической экологии, основателем которой считается Р. Баркер. Проблемы, рассматривающиеся в психологической экологии, касаются изучения личности в реальной жизни. Среда понимается как комплекс неких условий, внешних сил и стимулов, воздействующих на индивида. Полагают, что растущий интерес к психологии среды должен скорректировать традиционные направления исследований в психологии, сосредоточившие внимание на человеке как едином замкнутом целом. При этом часто забывается о существовании неразрывной связи между человеком и условиями его жизни. Переменные среды следует подвергать анализу в той же мере, что и личностные переменные. Различия в понятиях среды и ситуации состоят в том, что, во-первых, понятие ситуации не совпадает с видами среды, являющейся сложным образованием, с географической, социальной, макро- и микросредой и т.- п. Во-вторых, среда внесубъектна, а ситуация всегда субъективна (это всегда «чья-то» ситуация). Кроме того, среда характеризуется устойчивостью и длительностью, стабильностью, а ситуация всегда относительно кратковременна [15].

Использование понятия «ситуация» в психологическом тезаурусе возможно только в случае понимания ее не как совокупности элементов объективной действительности, а в качестве результата активного взаимодействия личности и среды. При таком подходе выделяют объективные и субъективные параметры ситуации по преобладающей роли внешних обстоятельств или личности. Предпринимаются попытки обосновать отсутствие тождественности понятий среды и ситуации, несмотря на их близость. В данном случае ситуация определяется как система субъективных и объективных элементов, объединяющихся в деятельности субъекта. Объективные элементы — это совокупность экологических, географических, архитектурных, психосоциальных и других переменных ситуативной среды и их атрибутов, а также это *структурные элементы* ситуации, включающие в себя действующих лиц, осуществляемую ими деятельность, ее временны́е и пространственные аспекты. К объективным параметрам ситуации обычно относят актуальное физическое и социальное окружение, а к субъективным параметрам — восприятие, оценки и интерпретации любых компонентов ситуации, в результате которых вся ситуация получает ту или иную значимость или эмоциональную привлекательность — непривлекательность. Структура ситуации включает в себя действующих лиц, осуществляемую ими деятельность, ее временны́е и пространственные аспекты.

В настоящее время в психологических исследованиях возникает тенденция придерживаться принципа «компонентной перспективы», согласно которому поведение является функцией личности, ситуации и их взаимодействия. В многочисленных исследованиях среды неизменно подчеркивается, что среда оказывает влияние на поведение человека. Однако в исследованиях личности принцип учета среды зачастую только декларируется. Без выяснения того, что стоит за понятием ситуации, невозможно корректно оперировать понятием не только личности, но и поведения. Расширение круга психологических исследований обусловливает необходимость рассмотрения личности не только в контексте социальных процессов, происходящих в обществе, но и в контексте естественных социальных, в том числе и профессиональных ситуаций, в которых функционирует личность. Разнообразие существующих подходов к пониманию и принципам изучения ситуации привело к многозначности используемых понятий и возможности их различной интерпретации. Следует признать, что до настоящего времени отсутствует единство в понимании сущности ситуации.

Понятием ситуации оперируют интеракционизм, психология социального научения, психология среды и психологическая экология, социо- и психолингвистика, социальная психология, психология обучения, наконец, клиническая психология. Понятие ситуации используется сегодня в самых различных областях исследований — от архитектуры до антропологии, от маркетинга до микросоциологии. К понятию ситуации помимо психологов обращались философы, теологи, юристы и др. Несмотря на многозначность понятия ситуации, интерес к ситуационным детерминантам поведения является, безусловно, перспективным, особенно к поведению человека в стрессовых или в экстремальных условиях.

В. М. Снетков считает, что ситуация должна стать основной категорией и единицей познания жизни и развития человека [17]. Он определяет ситуацию как социально-психологическую систему (СПС). По своей сути СПС — это динамическая и открытая система, неотъемлемым и смыслообразующим атрибутом внутреннего пространства которой является целостный человек. Структура каждой ситуации СПС включает в себя как минимум три элемента: 1) отдельный человек как объект и/или субъект взаимодействия; 2) пространство, в котором он осуществляет свое взаимодействие; 3) социальная организация как наличие и соблюдение законов, установленных норм и правил взаимодействия и поведения людей, что определяет целостность,

пространственные и временны́е границы ситуации как СПС. Количественные и качественные изменения элементов СПС, существенно меняющие систему ценностей, смысло-жизненные ориентиры, ролевой статус и характер взаимодействия с ситуацией выступают для человека как жизненное событие.

При рассмотрении ситуации как единицы взаимодействия человека с миром, с окружающей средой, важно знать, как человек ее воспринимает. Конечный результат взаимодействия человека с ситуацией зависит от мировоззрения человека, от того, как он воспринимает мир и свою роль в нем. В. М. Снетков предлагает определять особенности восприятия человеком социальных ситуаций с помощью шкальных критериев: сложность — простота; рациональность — иррациональность; закрытость — открытость; стабильность — динамичность. Данные критерии могут быть использованы как для классификации профессионально-трудных ситуаций, так и для оценки их стрессогенности с точки зрения человека — субъекта взаимодействия с данными ситуациями. Подход к ситуации как СПС, на наш взгляд, является весьма перспективным, так как он позволяет классифицировать все ситуации по целому ряду субъективных и объективных показателей и выявлять ситуационные детерминанты успешных и неуспешных поведенческих стратегий для различных типов ситуаций.

Исследования, проводимые под руководством Д. Магнуссона, опираются на положение, согласно которому влияние ситуации опосредуется так называемыми воспринимающе-когнитивными системами индивида [13]. В отечественной психологии с таким восприятием ситуации перекликаются исследования, оперирующие понятием личностного смысла, введенным А. Н. Леонтьевым и понимаемого как оценка жизненного значения для субъекта объективных обстоятельств и его действий в них, а также со сторонниками теории установки (Д. Н. Узнадзе, Ш. А. Надирашвили), согласно которой реакция индивида помимо стимула обусловливается установкой как целостным психическим состоянием индивида, формирующимся у субъекта под воздействием действительности. В. Н. Мясищев в концепции отношений личности предложил понятие значимой ситуации, подчеркнув при этом уязвимость личности к определенным факторам среды. В одном из отечественных исследований В. Н. Воронина, В. Н. Князева предпочтение также отдается второму подходу, а ситуация описывается как когнитивный конструкт личности, который отражает часть объективной реальности, существующей в пространстве и времени и характеризующейся тем или иным социальным контекстом.

По поводу представленности ситуации в сознании индивида выделяются два момента: формирование и развитие конструкта ситуации; функционирование конструкта, отражающего ситуацию в качестве элемента целостной системы, представляющей картину мира. В связи с этим описываются уровни психологической репрезентации ситуации в зависимости от степени полноты представленности в целостной картине мира. Отмечается, что ситуация задает контекст восприятия человека, внося упорядоченность в общую картину социального мира [3].

В контексте трансактного подхода к стрессу особую значимость приобретает изучение *трудных ситуаций* человеческого бытия и среды. Для понимания механизмов адаптации к стрессу важно определить, как осуществляется взаимодействие человека с трудными или неординарными ситуациями, по каким критериям (объективным и субъективным) можно выделить трудные ситуации, как под влиянием ситуационных факторов происходит выбор преодолевающего поведения.

Интерес к ситуационным детерминантам поведения не является новым и исключительным для психологии стресса и стресс-менеджмента. Интерес к ситуационным детерминантам существует в различных областях психологии, социологии, медицине. Сложная взаимосвязь между когнитивными, эмоциональными и поведенческими переменными, существующая при столкновении человека со стрессогенными условиями или обстоятельствами социальной жизни, в том числе и с профессиональными стрессами, обусловливает необходимость отказа от упрощенных схем рассмотрения психодинамики стресса в виде «стимул — реакция». Более совершенным подходом, несомненно, является ситуационный подход, рассматривающий человека как субъекта активного взаимодействия с ситуацией посредством эмоциональных переживаний, интерпретаций и когнитивного переосмысления, различных видов преодолевающего поведения и адаптации.

Значение факторов ситуации в развитии и проявлении психического фактически признано всеми подходами к объяснению человеческого поведения. Однако само понятие ситуации до сих пор не нашло однозначного толкования в психологической литературе. В наиболее общем виде под ситуацией понимается естественный сегмент социальной жизни, определяющийся вовлеченными в нее людьми, местом действия, сущностью деятельности и др. Такое общее определение необходимо конкретизировать. Толкования этого понятия могут быть самыми разнообразными в зависимости от уровня анализа и фокусирования внимания на «объективном» или «субъективном»

аспектах ситуации. Фундаментальный вклад в теоретическое объяснение и описание отношения «объективного» и «субъективного» аспектов ситуации был сделан с помощью введения методологического концепта «определение ситуации».

Приоритет в четкости постановки и формулировки данного концепта отдается американскому социологу У. Томасу. Он не просто подчеркивал роль ситуации, ситуационной обусловленности в поведении человека, но и делал акцент на возможности его адекватного объяснения лишь с помощью понимания субъективного значения ситуации для данного индивида. Как считает У. Томас, всякой деятельности предшествует «стадия рассмотрения, обдумывания, которую можно назвать определением ситуации». Более того, по мнению ученого, определение ситуации не просто детерминирует следующие из данного определения действия индивида, но и «весь образ жизни и самое личность следует из цепи таких определений». При этом имеется в виду социальная ситуация, или, в терминах У. Томаса, «ситуация социальных отношений». По мнению У. Томаса, индивидуальные восприятия и когниции об окружающей социальной реальности более важны, чем объективно изменяемые социальные факты, описывающие эту реальность [16]. В психологии неоспоримый приоритет в формулировке методологических требований к целостному изучению ситуации (а не просто набору предлагаемых ею стимулов или раздражителей) и ее психологическому пониманию, т. е. принятию ее в интерпретации самого действующего субъекта, принадлежит К. Левину [11]. Его принципиальная точка зрения состоит в том, что ситуация должна описываться скорее с «позиций индивида, поведение которого исследуется, нежели с позиции наблюдателя» [16]. Благодаря работам К. Левина, а также других представителей когнитивного феноменологического подхода в настоящее время фактически общепринятым является представление о том, что «поведение определяет не ситуация, которая может быть описана объективно или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует для него» [21].

Значению и определению ситуации много внимания уделено также в трудах Т. Шибутани, показавшего, что определение ситуации происходит посредством придания личностного значения объективной ситуации. Тем самым она становится субъективной. Поведение человека обусловлено не столько внешним окружением, сколько его интерпретацией этого окружения [3].

М. Аргайл, А. Фернхем и Дж. Грахам [16] выделяют следующие подходы в изучении социальных ситуаций:

1) измерительный подход, объединяющий разнообразные попытки что-либо измерить, например перцептивные факторы или типы реакций на разные ситуации;
2) компонентный подход, пытающийся выделить отдельные компоненты, или элементы, и их взаимосвязь в конкретной уникальной ситуации;
3) изучение особых видов социального поведения (например, конформность, альтруизм) или специфических типов коммуникаций (например, доктор—пациент);
4) «средовой» подход, делающий акцент на физических параметрах ситуаций (например, особенности помещения, наличие шумового фона и т. д.);
5) экологический подход, придающий особое значение субкультурным факторам; при этом используются детально разработанные процедуры наблюдения; предметом изучения является именно наблюдаемое поведение, а не когнитивные процессы;
6) этогенический подход, уделяющий основное внимание анализу социальных эпизодов с их ролями и правилами; при данном подходе используется оценка событий самими действующими лицами (в их собственных терминах).

Понятие и характеристики трудной ситуации в аспекте стресса

В контексте ситуационного подхода к пониманию стресса и его преодоления особую значимость приобретает определение и описание признаков трудной жизненной ситуации [2]. По мнению В. В. Знакова, для уточнения понятия трудной жизненной ситуации необходимо рассматривать соотношение психологии субъекта и психологии человеческого бытия. Это позволит понять смысловые и ценностные контексты жизни субъекта и его отношения к жизненным ситуациям. Ситуация приобретает психологическое содержание трудной или легкой в результате того, как человек ее воспринимает, категоризует, понимает и соответственно как себя в ней ведет [7].

При обсуждении учеными понятия трудной жизненной ситуации отсутствует ясность, определенность не только в понимании того, что такое ситуация как предмет психологического познания, но также

в описании объективных и субъективных критериев (характеристик) ее трудности. Интересным является взгляд Е. Ю. Коржовой на соотношение термина «жизненная ситуация» со смежными понятиями. Она отмечает, что всякая социальная ситуация, например конфликтная, является жизненной, так как она включена в контекст жизненного пути, человек непосредственно «соприкасается» с ней. Однако жизненная ситуация не всегда бывает социальной, если рассматривать последнюю в узком смысле, как ситуацию общения; в широком смысле они тождественны. Любая критическая ситуация является жизненной, но не всякая жизненная ситуация является критической, потому что в жизни человека есть и эмоционально положительно окрашенные ситуации [9]. Жизненная ситуация, в которой человек видит противоречие, выделяется им как проблемная, но не все жизненные ситуации являются проблемными и не все трудные ситуации являются стрессовыми. Таким образом, понятие «жизненная ситуация» оказывается многозначным вследствие того, что оно обогащается смыслами смежных с ней категорий.

Так же неоднозначно обстоит дело с определением трудной жизненной ситуации, в том числе и профессионально-трудной ситуации. Согласно психологии человеческого бытия, трудная ситуация — это не субъект и внешние обстоятельства жизни, воздействующие на него, а человек, находящийся внутри ситуации и оценивающий, интерпретирующий, понимающий ее как трудную для себя. Будет ли ситуация понята как трудная, зависит, во-первых, от индивидуальной специфики ее восприятия и когнитивной оценки субъектом ситуации и, во-вторых, от его личностных ресурсов стрессоустойчивости.

Итак, очевидно, что феномен трудной жизненной ситуации является предметом изучения психологии человеческого бытия и неразрывно связанной с ней психологии стресса и совладающего поведения.

В научной литературе в качестве *характеристик трудной ситуации* называются: значимость, неподконтрольность, неопределенность, малая прогнозируемость, динамичность, стрессогенность, а также недостаточное соответствие собственных ресурсов требованиям ситуации. С. А. Трифонова (1999) выделила четыре уровня анализа ситуации: ситуация как система внешних по отношению к субъекту условий, обусловливающая его активность и задающая пространственно-временны́е границы ее реализации; как комплекс условий, опосредующий активность человека; как продукт и результат взаимодействия личности и среды; как состояние субъекта в условиях неопределенности [18].

Для описания трудной ситуации в аспекте стресса В. Абабков и М. Перре предлагают использовать как объективные, так и субъективные характеристики ситуации [1]. В качестве психологических *объективных параметров* стрессовой ситуации авторы называют:

- валентность — присущую ситуации стрессогенность;
- контролируемость — имеющиеся возможности для контроля над ситуацией;
- изменчивость — вероятность того, что ситуация изменится сама по себе, т. е. в результате собственной динамики (например, погода);
- неопределенность — степень, в которой ситуация не содержит достаточной информации для ясного понимания ее смысла;
- повторяемость — вероятность повторения стрессовой ситуации.

Справедливо отмечается, что стрессовые ситуации могут изменять свои объективные психологические особенности в результате копинга или же, напротив, оставаться стабильными, несмотря на прилагаемые человеком усилия. Объективные параметры ситуации также подвержены изменениям в результате собственной динамики вне зависимости от человека. Субъективное восприятие характеристик стрессового события также имеет собственную психодинамику, не всегда совпадающую с объективными параметрами ситуации. Тем самым подчеркивается важность многомерного описания стрессовой ситуации с позиций объективности и субъективности.

К основным *субъективным параметрам* стрессовой ситуации А. Абабков и М. Перре относят:

- валентность — субъективное значение ситуации, которое влияет на ее стрессогенность, что индивидуально обусловлено;
- контролируемость — субъективную оценку личной способности контроля над стрессовой ситуацией;
- изменчивость — субъективную оценку того, что стрессовая ситуация изменится самостоятельно, без участия субъекта;
- неопределенность — субъективную оценку неопределенности и неясности ситуации;
- повторяемость — субъективную оценку повторяемости стрессовой ситуации;
- осведомленность — степень личного опыта переживания подобных ситуаций.

Все приведенные объективные и субъективные характеристики могут быть отнесены к системно-экстернальным (внешним) или системно-интернальным (внутренним) состояниям.

Американские ученые Дж. Браун и Дж. Блок оценивали различные характеристики ситуаций с помощью Калифорнийского ситуационного теста (CSQ). В результате проведенных опросов и оценок разного типа ситуаций (в основном познавательного или проблемного характера) и математического анализа данных были получены семь основных и четыре дополнительные характеристики — ситуационные параметры, среди которых такие, как структура, конвергентность, дивергентность, оцениваемость и др. Все эти параметры по результатам исследования получили числовое выражение, и чем его значение выше, тем в большей мере данный параметр выражен в ситуации. Как считают авторы, каждая ситуация может и должна быть охарактеризована набором этих параметров. Следует признать, что в настоящее время нет единства в понимании или интерпретации объективных и субъективных элементов стрессовых ситуаций, отсутствует русскоязычный инструментарий для оценки стрессогенности трудных ситуаций. Ниже мы приводим некоторые модели методик для оценки стрессогенности трудных ситуаций в профессиональной деятельности.

Основные понятия и типы стрессовых ситуаций

В контексте ситуационного подхода участники стрессовой ситуации рассматриваются не как пассивные «жертвы» воздействия внешних стресс-факторов, а как активные субъекты взаимодействия со структурными элементами ситуации, которые обладают определенной стрессогенностью (потенциальным риском нарушения гомеостаза организма и детерминации последующих стресс-реакций) в зависимости от восприятия и когнитивной оценки ситуации. Качество взаимодействия субъектов со структурными элементами стрессовой ситуации существенно отличается от взаимодействия в обычных или привычных условиях жизнедеятельности.

Анализ литературы и систематизации таких понятий, как «стресс» и «ситуация», позволяет констатировать отсутствие общепринятого понятия «стрессовая ситуация». В научной литературе понятия« стрессовая» и «стрессогенная ситуация» используются либо как синонимы воздействия стресс-факторов, либо рассматриваются различные стресс-факторы как внешние детерминанты стрессовых состояний, их

классификации без соотнесения с динамикой изменения состояния человека и его субъективных параметров восприятия и копинга, а также динамики изменения качества взаимодействия субъекта и внешних ситуативных факторов. На наш взгляд, необходимо дифференцировать понятия «стрессогенной» и «стрессовой ситуации».

Стрессогенная ситуация — это ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском (вероятностью) стресс-реагирования участников — субъектов данной ситуации. Стрессогенная ситуация — это имплицитно-стрессовая ситуация. Структурные и содержательные элементы «стрессогенной ситуации» содержат преимущественно имплицитные детерминанты стрессового реагирования как мобилизации адаптационных возможностей. Стрессогенная ситуация превращается в стрессовую ситуацию для человека в результате субъективной репрезентации (когнитивной репрезентации) ситуации. Стрессоры ситуаций в профессиональной деятельности скорее привносятся в работу, а не появляются в результате работы, но в любом случае они неотъемлемая часть профессионального стресса. Возможность успешной адаптации или преодоления стрессовой ситуации определяется личностными ресурсами стрессоустойчивости, субъективными характеристиками восприятия и оценки, отношением к ситуации. *Эмоциональная стрессогенность ситуации* связана, с одной стороны, с субъективной значимостью ситуации (мотивацией достижения цели, эмоциональной привлекательностью и др.), с другой — с неопределенностью ситуации — оценкой вероятности успешного развития, исхода и последствий данной ситуации для человека. Оценка вероятностных значений зависит от степени неопределенности структурных (объективных) компонентов ситуации для субъекта ситуации, т. е. от его концептов-знаний, необходимых для понимания фактических требований ситуации, и тех личных ресурсов, которые необходимы для адаптации к данным требованиям. *Информационная стрессогенность* ситуации обусловлена количеством и качеством доступной информации, которой оперирует субъект (субъекты) ситуации во временно́м аспекте (интервале).

Стрессовая ситуация — вид неординарной социально-психологической ситуации, в том числе и профессионально-трудной ситуации, которая содержит объективные повышенные требования к адаптационным потенциалам (ресурсам) человека, детерминирует изменения психического состояния человека и качество взаимодействия в си-

стеме «субъект—ситуация». Структурные и содержательные параметры стрессовой ситуации отличаются от привычных (оптимальных) и обусловливают повышение психической напряженности (эмоциональный или информационный стресс) — мобилизации адаптационных ресурсов у субъекта ситуации. Стрессовая ситуация представляет собой сложный многоуровневый и многокомпонентный феномен, для понимания которого требуется детальный анализ параметров стрессовой ситуации [3] .

Для системного описания стрессовой ситуации как сложного психологического феномена должны быть определены его разноуровневые параметры — объективные и субъективные характеристики. *Профессионально-трудные ситуации* — единицы анализа взаимодействия человека и требований со стороны профессиональной деятельности в определенных организационных условиях.

Трудовая деятельность человека насыщена трудными ситуациями с определенной продолжительностью и кратковременными стрессовыми воздействиями разной силы. Продуктивной, на наш взгляд, является пятиуровневая классификация *стрессовых воздействий*:

1. *Стрессовые стимулы* (стресс-факторы) — отдельные объекты или действия, нарушающие гомеостаз организма и вызывающие стресс-реакции.
2. *Стрессовые ситуации* — неординарные ситуации, отягощенные повышенными требованиями к адаптационным потенциалам (ресурсам) человека. Объективные и субъективные параметры стрессовой ситуации отличаются от обычных (оптимальных) и требуют от субъекта ситуации мобилизации дополнительных усилий или ресурсов. Потенциальная стрессогенность ситуации связана, с одной стороны, с ее объективной и субъективной значимостью, с другой — с неопределенностью (вероятностью) положительного или желаемого результата. В большинстве случаев стрессовая ситуация представляет собой разновидность социально-психологической ситуации в отличие от природных катаклизмов или экологических катастроф.
3. *Стрессовые события* — особые значимые жизненные эпизоды, имеющие причину и следствие в виде сильных переживаний и изменений смыслообразующих атрибутов жизненного пространства личности. Стрессовое событие — это фрагмент ситуации, соотнесенный с некоторым временным отрезком и смыслообразующими, ценностными или экзистенциальными переживаниями.

4. *Стрессовое окружение* — обобщающее понятие, характеризующее типы стрессовых ситуаций в социально-психологическом пространстве личности.
5. *Стрессовая среда* — совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира.

Типы ситуаций. Лазарус выделил три типа стрессовых ситуаций. Первый тип — ситуация утраты, представляет собой травмирующую потерю, утрату кого-либо или чего-либо, что имеет большое личное значение (смерть, длительная разлука, потеря работы). Второй тип — ситуации угрозы, требующие от человека больших копинг-усилий, активизации адаптационных возможностей. Третий тип — ситуации вызова, требующие для адаптации сложных и потенциально рискованных стратегий преодоления.

Ф. Е. Василюк предложил классифицировать стрессовые ситуации по характеру фрустрирующих мотивов и по характеру «барьеров». К внутренним барьерам относятся личностные препятствия достижения цели, к внешним — барьеры, которые не дают возможность субъекту выйти из ситуации или изменить ее. В качестве содержательных параметров стрессовой ситуации рассматривается тип фрустраторов. Главным признаком критической жизненной ситуации как разновидности стрессовой ситуации является наличие сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преодолеть препятствующие этому достижению преграды [4].

Согласно ресурсной концепции стресса, выделяются следующие типы стрессогенных ситуаций:

1) ситуации, представляющие угрозу потери ресурсов (ситуации угрозы);
2) ситуации с фактической потерей ресурсов (ситуации потери).

Ситуации с отсутствием адекватного возмещения истраченных ресурсов, когда вложение личных ресурсов для достижения желаемого значительно превышает получаемый результат. Например, временны́е затраты или физические усилия для достижения какой-нибудь значимой цели значительно больше, чем приобретение желаемых целей или ценностей: например материального достатка, статуса или уважения [22].

В соответствии с изложенными теоретическими принципами и представлениями о ситуации представляются перспективными разработки методов оценки стрессогенности (стрессовой нагрузки, давления) трудных ситуаций в профессиональной деятельности.

4.2. Методическое обеспечение диагностики трудных ситуаций в жизни и на работе

Оценка стрессогенности трудных ситуаций на рабочем месте

Н. Водопьянова, Е. Старченкова

Вводные замечания

Оценка стрессогенности профессионально-трудных ситуаций (ПТС) осуществляется в два этапа. На первом этапе с помощью анкетирования определяются типичные ПТС для конкретных профессиональных групп или организационных подразделений, в которых проводится исследование. С помощью содержательного (качественного) и количественного анализа отбираются шесть наиболее типичных ситуаций — по две ситуации для трех типов ПТС в соответствии с классификаций стрессовых ситуаций Лазаруса. Первый тип — ситуации «потери» (времени, личностных ресурсов, материальных средств). Второй тип — ситуации «угрозы потери» (переживания возможных потерь). Третий тип — ситуации «вызова» — ситуации, в которых «компенсация» меньше, чем личный вклад по эмоциональным, интеллектуальным, физическим и другим затратам, и требуются когнитивно-сложные копинг-усилия для преодоления данных стрессовых ситуаций. На втором этапе реципиентам предлагается произвести оценку отобранных типичных ПТС по шести шкальным критериям: частота возникновения, эмоциональная напряженность (дискомфорт), полезность (значимость), неконтролируемость, продуктивность), неопределенность динамики развития ситуации (автономность).

Анкета «Типичные ПТС»

Инструкция: опишите, пожалуйста, не менее трех трудных ситуаций, наиболее часто встречающихся на вашем рабочем месте в вашей организации, которые вызывают у вас наибольшее напряжение и негативные переживания (стресс, раздражение, беспокойство, тревогу, утомление, апатию, агрессию и др.).

____

____

____

____

Шкала оценки стрессогенности ПТС на рабочем месте

Инструкция: вам предлагается несколько профессионально-трудных ситуаций и шкалы для оценки ваших переживаний, которые описаны с помощью двух крайних полюсов. Среди них нет плохих или хороших ответов, они отражают индивидуальные особенности реагирования. В целях научного исследования, пожалуйста, определите степень выраженности ваших личных переживаний или отношения к перечисленным ниже ситуациям. Для этого в центральном столбце поставьте знак «+» в той позиции, которая ближе всего отражает ваши реакции в подобных ситуациях. Благодарим вас за участие в исследовании.

Вариант шкалы стрессогенности ПТС (для специалистов торгово-производственной организации)

1. Ситуация сверхурочной работы без дополнительного вознаграждения

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя ущемленным(ой), раздраженным(ой)
Рассматриваю ситуацию как полезную	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация причиняет вред для моего морального самочувствия и благополучия
Я всегда заранее знаю, когда такая ситуация может возникнуть, и могу управлять ею	/__/__/__/__/__/__/__/	У меня нет возможности повлиять на подобные ситуации или прояснить их
Ситуация не мешает моей общей продуктивности	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация мешает моей продуктивности и качеству работы
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь

2. Опоздания на работу, отсутствие на рабочем месте, частые отгулы, нетрезвое состояние сотрудников, с которыми вы совместно работаете

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Это меня не трогает, не беспокоит	/__/__/__/__/__/__/__/	Я сильно возмущаюсь этим
Рассматриваю ситуацию как полезную для меня	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация усугубляет мою нагрузку, причиняет вред для моего морального самочувствия и благополучия

Я всегда заранее знаю, когда такая ситуация может возникнуть, и могу управлять ею	/__/__/__/__/__/__/__/	У меня нет возможности повлиять на подобные ситуации или прояснить их
Ситуация не мешает моей общей продуктивности	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация мешает моей продуктивности и качеству работы
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь

3. Нетактичное поведение (или несправедливое отношение) руководителя

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя взвинченным(ой), ущемленным(ой)
Рассматриваю ситуацию как полезную для меня	/__/__/__/__/__/__/__/	Сильно переживаю и рассматриваю как ситуацию, которая причиняет вред для моего морального самочувствия и благополучия
Ситуация находится у меня под контролем	/__/__/__/__/__/__/__/	У меня нет возможности повлиять на подобные ситуации или прояснить их
Это никак не отражается на моей работе	/__/__/__/__/__/__/__/	Это мешает мне качественно и в срок делать свою работу
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь

4. Необходимость делать работу за других без морального и материального вознаграждения

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя взвинченным(ой), раздраженным(ой)
Ситуация полезна для меня (моего опыта, профессионального роста)	/__/__/__/__/__/__/__/	Рассматриваю как ситуацию, которая причиняет вред для моего морального самочувствия и профессионального статуса
Ситуация находится у меня под контролем	/__/__/__/__/__/__/__/	У меня нет возможности повлиять на подобные ситуации или прояснить их

Это никак не отражается на моей работе	/__/__/__/__/__/__/__/	Это мешает мне качественно и в срок делать свою работу
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь

5. Сбои в работе из-за трудностей взаимодействия (плохих коммуникаций) с другими подразделениями предприятия

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя взвинченным(ой), раздраженным(ой)
Ситуация полезна для меня	/__/__/__/__/__/__/__/	Рассматриваю как ситуацию, которая причиняет вред для моего морального самочувствия и благополучия
Ситуация находится у меня под контролем	/__/__/__/__/__/__/__/	У меня нет возможности повлиять на подобные ситуации или прояснить их
Это никак не отражается на моей работе	/__/__/__/__/__/__/__/	Это мешает мне качественно и в срок делать свою работу
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь

6. Грубость и несдержанность коллег (заказчиков, клиентов, бизнес-партнеров)

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя взвинченным(ой), раздраженным(ой)
Ситуация полезна для меня	/__/__/__/__/__/__/__/	Рассматриваю как ситуацию, которая причиняет вред для моего морального самочувствия и благополучия
Ситуация находится у меня под контролем	/__/__/__/__/__/__/__/	У меня нет возможности повлиять на ситуацию и прояснить задачу
Это никак не отражается на моей работе	/__/__/__/__/__/__/__/	Это мешает мне качественно и в срок делать свою работу
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь

Обработка результатов их интерпретация. Для получения общего индекса стрессогенности для всех ситуаций подсчитывается среднее значение по всем субшкалам (табл. 4.1):

1 — *повторяемость* (оценка временнóй характеристики ситуации);

2 — *эмоциональная напряженность* (субъективная оценка внутренних ресурсов);

3 — *личная значимость* (оценка полезности ситуации для будущего);

4 — *неконтролируемость* (неопределенность собственных ресурсов управления ситуацией);

5 — *продуктивность* (оценка внутренних ресурсов);

6 — *неопределенность* (оценка открытости пространства ситуации).

Общий индекс стрессогенности может быть использован для дифференциации исследуемой выборки на подгруппы с высокой, средней

Таблица 4.1

Субшкалы для оценки стрессогенности ПТС

Низкая стрессогенность	Шкальные критерии ПТС (субъективные репрезентации)	Высокая стрессогенность
Ситуация возникает редко	Повторяемость (временная характеристика) 1 2 3 4 5 6 7	Ситуация повторяется часто
Я всегда чувствую себя спокойно	Эмоциональная напряженность (ресурсная характеристика) 1 2 3 4 5 6 7	Я сильно возмущен(а)
Ситуация полезна для меня (жизненного опыта, профессионального развития, карьерного роста и др.)	Личная значимость (потенциальные ресурсы взаимодействия с ситуацией) 1 2 3 4 5 6 7	Ситуация вредна для меня и ведет к дистрессу
Ситуация находится у меня под контролем	Неконтролируемость (неопределенность личностных ресурсов) 1 2 3 4 5 6 7	У меня нет возможности повлиять на ситуацию и прояснить задачу
Это никак не отражается на моей работе	Продуктивность (ресурсная характеристика адаптивности) 1 2 3 4 5 6 7	Это мешает мне качественно и в срок делать свою работу
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	Неопределенность (пространственная характеристика ситуации) 1 2 3 4 5 6 7	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Общий индекс стрессогенности подсчитывается как сумма средних значений шкальных оценок по всем ПТС		

и низкой уязвимостью к стрессовым ситуациям на рабочем месте. Анализ персональных показателей стрессогенности по отдельным субшкалам дает полезную информацию для индивиального консультирования по вопросам преодолевающего поведения в ПТС.

Для определения индивидуальных особенностей субъективной репрезентации ПТС можно провести сравнение шкальных оценок как по отдельным субшкалам, так и по разным типам ситуаций в соответствии с «ключом». Выявить, какие ситуации воспринимаются каждым субъектом как наиболее стрессогенные, и разработать персональные рекомендации по способам совладания с подобными ПТС.

«Ключ»

Ситуация «потери» — 1, 4 ПТС;
Ситуация «угрозы потери» — 2, 5 ПТС;
Ситуация «вызова» — 3, 6 ПТС.

Вариант шкалы оценки стрессогенности ПТС для бизнес-тренеров[1]

В данном варианте используется семь шкальных критериев с учетом специфики работы бизнес-тренеров. Обработка и интерпретация осуществляются аналогичным образом.

1. Во время проведения тренинга в группе между участниками возникает сильный конфликт, который не разрешается до окончания тренинга

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя очень взволнованно
Я не понимаю, почему возникла ситуация и как ее изменить	/__/__/__/__/__/__/__/	Я хорошо понимаю причины возникновения ситуации и пути выхода из нее
Ситуация полезна для моего опыта, профессионального роста	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация негативно отражается на моем профессиональном развитии
Я быстро справляюсь с этой ситуацией, забываю о ней	/__/__/__/__/__/__/__/	Я длительное время переживаю по поводу этой ситуации
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Это никак не отражается на результативности тренинга	/__/__/__/__/__/__/__/	Это негативно влияет на эффективность тренинга

[1] Все приведенные примеры ПТС были получены в ходе анкетирования бизнес-тренеров с большим стажем работы.

2. После проведения тренинга руководитель (заказчик тренинга) говорит вам, что он недоволен результатами тренинга

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя очень взволнованно
Я не понимаю, почему возникла ситуация и как ее изменить	/__/__/__/__/__/__/__/	Я хорошо понимаю причины возникновения ситуации и пути выхода из нее
Ситуация полезна для моего опыта, профессионального роста	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация негативно отражается на моем профессиональном развитии
Я быстро справляюсь с этой ситуацией, забываю о ней	/__/__/__/__/__/__/__/	Я длительное время переживаю по поводу этой ситуации
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Это никак не отражается на результативности тренинга	/__/__/__/__/__/__/__/	Это негативно влияет на эффективность тренинга

3. Во время проведения тренинга участники группы демонстративно высказывают свое несогласие с вами и недовольство

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя очень взволнованно
Я не понимаю, почему возникла ситуация и как ее изменить	/__/__/__/__/__/__/__/	Я хорошо понимаю причины возникновения ситуации и пути выхода из нее
Ситуация полезна для моего опыта, профессионального роста	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация негативно отражается на моем профессиональном развитии
Я быстро справляюсь с этой ситуацией, забываю о ней	/__/__/__/__/__/__/__/	Я длительное время переживаю по поводу этой ситуации
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Это никак не отражается на результативности тренинга	/__/__/__/__/__/__/__/	Это негативно влияет на эффективность тренинга

4. Во время тренинга по отношению к вам возникает сильное сопротивление группы, причины которого вам не ясны

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя очень взволнованно
Я не понимаю, почему возникла ситуация и как ее изменить	/__/__/__/__/__/__/__/	Я хорошо понимаю причины возникновения ситуации и пути выхода из нее
Ситуация полезна для моего опыта, профессионального роста	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация негативно отражается на моем профессиональном развитии
Я быстро справляюсь с этой ситуацией, забываю о ней	/__/__/__/__/__/__/__/	Я длительное время переживаю по поводу этой ситуации
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Это никак не отражается на результативности тренинга	/__/__/__/__/__/__/__/	Это негативно влияет на эффективность тренинга

5. Участники тренинга после его окончания сказали, что тренинг был неинтересным и ничего им не дал

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя очень взволнованно
Я не понимаю, почему возникла ситуация и как ее изменить	/__/__/__/__/__/__/__/	Я хорошо понимаю причины возникновения ситуации и пути выхода из нее
Ситуация полезна для моего опыта, профессионального роста	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация негативно отражается на моем профессиональном развитии
Я быстро справляюсь с этой ситуацией, забываю о ней	/__/__/__/__/__/__/__/	Я длительное время переживаю по поводу этой ситуации
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Это никак не отражается на результативности тренинга	/__/__/__/__/__/__/__/	Это негативно влияет на эффективность тренинга

6. Во время тренинга возникают сбои в техническом обеспечении (нет или не хватает необходимых материалов для работы группы, не включается камера, телевизор, отсутствует флип-чарт и т. п.)

Ситуация возникает редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация повторяется часто
Я чувствую себя спокойно	/__/__/__/__/__/__/__/	Я чувствую себя очень взволнованно

Я не понимаю, почему возникла ситуация и как ее изменить	/__/__/__/__/__/__/__/	Я хорошо понимаю причины возникновения ситуации и пути выхода из нее
Ситуация полезна для моего опыта, профессионального роста	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация негативно отражается на моем профессиональном развитии
Я быстро справляюсь с этой ситуацией, забываю о ней	/__/__/__/__/__/__/__/	Я длительное время переживаю по поводу этой ситуации
Ситуация часто улучшается сама по себе, без моего участия	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация остается неизменной, если я не вмешаюсь
Это никак не отражается на результативности тренинга	/__/__/__/__/__/__/__/	Это негативно влияет на эффективность тренинга

Пример контент-анализа результатов анкетирования для выявления наиболее типичных ПТС в профессиональной деятельности бизнес-тренеров

Стрессовая ситуация в профессиональной деятельности бизнес-тренера	Процент встречаемости	Тип стрессовой ситуации
После проведения тренинга руководитель (заказчик тренинга) говорит вам, что он недоволен результатами тренинга	25,00	Ситуация «потери»
Во время тренинга возникают сбои в техническом обеспечении (нет или не хватает необходимых материалов для работы группы, не включается камера, телевизор, отсутствует флип-чарт и т. п.)	25,00	Ситуация «вызова»
Участники тренинга после его окончания сказали, что тренинг был неинтересным и ничего им не дал	20,83	Ситуация «потери»
Участники группы демонстративно выражают свое несогласие с тренером, не принимают то, что говорит тренер	20,83	Ситуация «вызова»
Во время проведения тренинга в группе между участниками возникает сильный конфликт, который не разрешается до окончания тренинга	16,67	Ситуация «угрозы»
Во время проведения тренинга совместно с вашим коллегой-тренером вы понимаете, что стиль поведения и взгляд на содержательный план тренинга коллеги противоречит вашей профессиональной позиции	12,50	Ситуация «вызова»
Вы собираетесь проводить тренинг с группой, с которой ранее не работали (другой статус, другая профессиональная группа)	12,50	Ситуация «вызова»

Стрессовая ситуация в профессиональной деятельности бизнес-тренера	**Процент встреча-емости**	**Тип стрессовой ситуации**
Во время тренинга по отношению к вам возникает сильное сопротивление группы, причины которого вам не ясны	4,17	Ситуация «угрозы»
Вы впервые проводите вновь разработанный тренинг	8,33	Ситуация «вызова»
Количество участников на тренинге намного меньше, чем ожидалось.	8,33	Ситуация «вызова»
Ситуация, когда вы понимаете, что у вас недостаточно профессионализма (изложение вами материала получается «корявым», не выдерживается логика материала, переходы между блоками получаются очень резкими, задаете неточные вопросы группе во время обсуждения ролевой игры и т. д.)	8,33	Ситуация «угрозы»
Вы приходите на тренинг, а вас беспокоят нерешенные проблемы в личной сфере	8,33	Ситуация «угрозы»
Ситуация, при которой в процессе подготовки тренинг был адаптирован в соответствии с запросом и информацией заказчика тренинга, но в ходе работы тренер понимает, что собирается давать группе не то, что нужно участникам на самом деле	8,33	Ситуация «вызова»
Во время тренинга вы видите, что участники на протяжении всего тренинга совсем не проявляют заинтересованность и инициативу	8,33	Ситуация «вызова»
Ситуация, когда вы понимаете, что участники тренинга не понимают тот стиль подачи материала, который вы используете	4,17	Ситуация «угрозы»
По окончании тренинга вы понимаете, что результативность тренинга намного ниже той, которую вы ожидали	4,17	Ситуация «потери»
Во время проведения тренинга вы видите, что участники тренинга не готовы воспринимать тот материал, который вы собираетесь им давать. Приходится объяснять материал, который должен был быть объяснен во время предварительного собеседования, тратить на это дополнительные время и силы	4,17	Ситуация «вызова»
Отсутствие практического навыка работы с флипчартом	4,17	Ситуация «вызова»
Ситуация, когда вы во время подготовки к тренингу разработали кейсы, а во время тренинга эти кейсы приводят участников к негативным реакциям, они не понимают значимости работы над ними	4,17	Ситуация «потери»
Вы опаздываете на тренинг (задержка рейса самолета, сломался автомобиль, не сработал будильник и т. д.)	4,17	Ситуация «угрозы»

Стрессовая ситуация в профессиональной деятельности бизнес-тренера	Процент встреча-емости	Тип стрессовой ситуации
Вы понимаете, что у вас наступает пресыщение работой. вы ведете один и тот же тренинг и в один момент понимаете, что проводите тренинг плохо, не так, как нужно и как раньше это делали. вы понимаете, что, может быть, уже не сможете провести «супер», потому что не хотите	4,17	Ситуация «угрозы»
Во время заказа тренинга вы понимаете, что цели руководителя расходятся с тем, что, на ваш взгляд, нужно участникам тренинга на самом деле, но руководитель настаивает на своем	4,17	Ситуация «угрозы»
Во время переговоров неверно выявлена цель обучения. По итогам тренинга заказчик говорит, что ожидал другого	4,17	Ситуация «потери»
Во время проведения тренинга группа и присутствующий на тренинге руководитель говорят, что ваша работа их не устраивает и продолжать они не собираются	4,17	Ситуация «потери»

В табл. 4.2 представлены средние значения и стандартные отклонения когнитивной оценки ПТС разных типов (ситуации «потери», «угрозы» и «вызова») по критериям неопределенности, интенсивности эмоционального переживания, повторяемости, значимости для профессиональной деятельности и изменчивости, полученные в группе бизнес-тренеров.

Некоторые варианты типичных трудных ситуаций в профессиональной деятельности, выявленные нами в ходе анкетирования разных специалистов

Ситуации «потери»:

1. Ваша рабочая группа потеряла выгодный заказ (премии, льготы и др.).
2. Вышестоящий начальник несправедливо лишил вас льгот, привилегий или переместил на более низкооплачиваемую должностную позицию.
3. Вирус уничтожил в ПК вашу работу, которую вы делали в течение длительного времени, и она не подлежит восстановлению. Все нужно начинать сначала.
4. Из организации ушел квалифицированный специалист и «родственная душа».

Таблица 4.2

Первичная статистика шкальных критериев стрессогенности ПТС в группе бизнес-тренеров (41 человек)[1]

№ п/п	Показатель	Тип стрессовой ситуации	Среднее	Стандартное отклонение	Стандартная ошибка
1	Интенсивность эмоционального переживания	«Потеря»	2,36	0,63	0,10
		«Угроза»	3,46	0,69	0,11
		«Вызов»	3,10	1,09	0,17
2	Повторяемость	«Потеря»	0,55	0,94	0,15
		«Угроза»	0,72	0,86	0,13
		«Вызов»	1,85	1,18	0,18
3	Неопределенность	«Потеря»	4,33	1,03	0,16
		«Угроза»	3,95	1,19	0,19
		«Вызов»	2,71	1,00	0,16
4	Значимость для профессиональной деятельности	«Потеря»	3,32	0,90	0,14
		«Угроза»	2,48	0,86	0,13
		«Вызов»	2,27	1,02	0,16
5	Изменчивость	«Потеря»	4,28	1,36	0,21
		«Угроза»	3,48	1,17	0,18
		«Вызов»	4,39	1,17	0,18

Ситуации «угрозы»:

1. Предстоящая аттестация, по итогам которой будет должностное перемещение или сокращение.
2. Ответственный экзамен, защита диплома, диссертации, проекта и др.
3. На вас написали жалобу или плохие отзывы о вашей работе.

Ситуации «вызова»:

1. Повышение требований и ухудшение условий работы.
2. Неожиданное изменение сроков сдачи работы.
3. За вашу работу получили благодарность и материальное поощрение другие лица.
4. Вы узнали от начальства, что вас кто-то оклеветал или распустил грязные слухи.

[1] *Сычева А. А.* Личностные особенности реагирования на стрессовые ситуации в профессиональной деятельности бизнес-тренеров: Дипломная работа. — СПбГУ, 2006.

Пример исследования субъективной репрезентации ПТС в профессиональной деятельности инженерно-технических работников (ИТР)

В исследовании Е. В. Жукиной приняли участие ИТР военно-промышленного предприятия (руководители высшего и среднего звена). Общее число выборки составило 84 человека (55 мужчин и 29 женщин) в возрасте от 23 до 74 лет (средний возраст 47,26 года, SD = 14,22).

В результате использования разработанной нами[1] шкалы стрессогенности ПТС было обнаружено, что среди всех стрессовых ситуаций, о которых сообщили респонденты, в большей степени преобладают ситуации «потери» (46%). Ситуации «угрозы» составляют 31% и «вызова» — 23% (рис. 4.1).

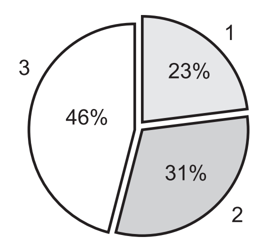


Рис. 4.1. Соотношение частоты встречаемости различных типов ПТС (в процентах) у инженерно-технических работников (усл. обозн.: 1 — ситуации «вызова»; 2 — ситуации «потери»; 3 — ситуации «угрозы»)

Сравнительный анализ ситуаций («вызов», «угроза», «потеря») по общему индексу стрессогенности показал, что ситуации типа «потери» и «вызов» воспринимаются ИТР более стрессогенными по сравнению с ситуациями «угроза потери» (рис. 4.2).

Данный факт можно объяснить тем, что ПТС типа «потери» имеют наибольшую частоту и продолжительность в профессиональной деятельности ИТР и воспринимаются ими как «хронические» и более трудные. Для данной профессиональной группы хронический характер производственных стрессов представляет высокая рабочая нагрузка, неудовлетворенность низким социальным статусом и финансовым вознаграждением. Повышенный уровень оценки стрессогенности в ситуации «вызова», очевидно, связан с неэффективными коммуникациями, которые создают психологически напряженные ситуации, препятствуют профессиональной продуктивности и самореализации в работе разных отделов и рабочих групп.

[1] *Водопьянова Н., Жукина Е.*

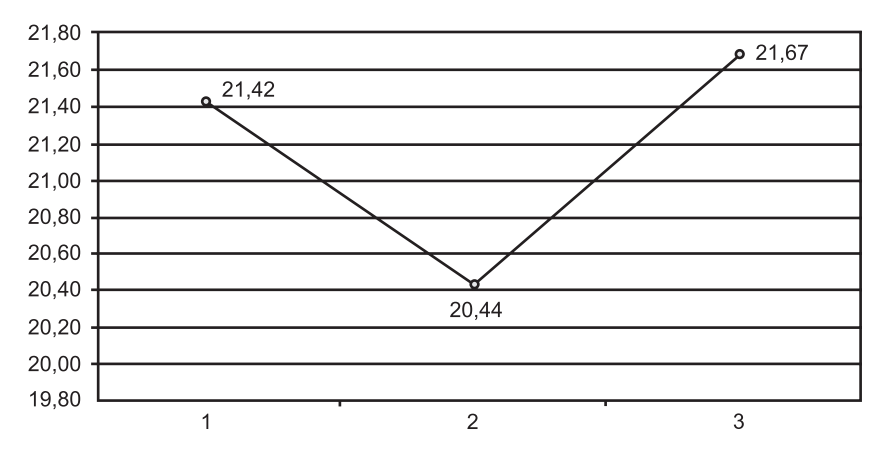


Рис. 4.2. Уровень стрессогенности ситуаций разного типа (1 — «вызов», 2 — «угроза», 3 — «потеря»)

Применение шкалы стрессогенности ПТС позволило также определить, что инженеры на 1-м этапе профессионализации в большей мере подвержены воздействию различных ПТС, чем на последующих возрастных этапах профессионализации (табл. 4.3). Это говорит о том, что значительная часть повседневных рабочих ситуаций оценивается молодыми специалистами как потенциально стрессогенные и требует напряжения адаптационных механизмов.

Таблица 4.3

Оценки стрессогенности ПТС на разных этапах профессионализации ИТР

Тип ситуации	Интегральный показатель стрессогенности ПТС, баллы				
	возрастные этапы профессионализации				
	24–35 1-й этап	36–45 2-й этап	46–55 3-й этап	56–65 4-й этап	66–75 5-й этап
«Вызов»	24,73	21,71	21,53	18,12	21,25
«Угроза»	21,95	21,29	20,51	18,81	19,08
«Потеря»	24,15	22,00	22,07	19,85	18,06
Интегральный индекс стрессогенности	23,61	21,66	21,31	18,92	19,46

Приведенный пример демонстрирует возможности использования шкалы стрессогенности ПТС для оценки стрессового контекста ситу-

ации и последующей разработки рекомендаций по оптимизации организационной среды и адаптационных программ с учетом возрастного этапа профессионализации.

Шкала оценки трудности и неопределенности ситуации (ОТНС)

Н. Водопьянова

Вводные замечания

Шкала ОТНС построена на основе трансакционной теории стресса, согласно которой стрессовое реагирование (стрессовая динамика) детерминируется первичной и вторичной когнитивной оценкой ситуации. При первичной оценке решается вопрос об угрожающем характере ситуации: в какой мере данная ситуация определяет «потери» или «угрозу потери»? При вторичной оценке — вопрос о ресурсах возможности справиться с ситуацией (копинга): какие есть возможности (внешние и внутренние ресурсы) для избавления от опасности, снижения вероятности потерь, изменения ситуации или адаптации к ней? Понятно, что первичная оценка может влиять на вторичную и наоборот. Однако оба вида оценочных процессов касаются разных аспектов стрессогенной ситуации и связаны в некоторой мере с разными источниками информации.

Как и в случае первичной оценки, отнюдь не предполагается, что в процессе вторичной оценки индивид занят продолжительной рефлексией ситуации, хотя это может иметь место. Процесс этот часто происходит почти мгновенно. Кроме того, индивид может не осознавать в полной мере как свои оценки, так и факторы, на основе которых они производятся. Первичная и вторичная оценка детерминирует эмоциональные реакции и копинг, которые, в свою очередь, оказывают влияние на динамику изменения последующих когнитивных оценок ситуации — субъективную репрезентацию. Методика содержит три субшкалы первичной когнитивной оценки профессионально-трудных ситуаций (ПТС), соответствующих основным типам стрессовых ситуаций («потеря», «угроза», «вызов»), и пять субшкал вторичной оценки ситуации относительно собственных ресурсов. Получаемые с помощью шкалы ОТНС восемь параметров когнитивной репрезентации могут быть использованы для категоризации (таксономии) стрессовых ситуаций, расчетов их комплексной оценки стрессогенности и выявления наиболее сильных ситуационных детерминант рабочих стрессов. На основании этого производится разработка

мероприятий по профилактике или минимизации стрессовых ситуаций для конкретных лиц или профессиональных групп.

Оценке подвергаются те ситуации, которые при пилотажном исследовании (первичное анкетирование или интервью) были выделены работниками как трудные, стрессовые, проблемные, конфликтные и др. Это может быть одна ситуация или несколько.

Шкала ОТНС

Инструкция: пожалуйста, оцените типичные для вашей работы (или для организации) затруднительные ситуации («*X*», «*Y*» и др.) с помощью нижеописанных параметров. Для этого в каждой строке поставьте «+» в той ячейке, пространственное расположение которой ближе всего отражает ваше мнение о ситуации.

Бланк для ответов для ситуации «*X*»

Ничем мне не опасна	/__/__/__/__/__/__/__/	Грозит мне большими потерями
Не причиняет мне никакого вреда	/__/__/__/__/__/__/__/	Ситуация сопряжена с моей огромной утратой (потерей)
В данной ситуации требования ко мне и моим энергетическим затратам больше, чем «отдача» (вознаграждение)	/__/__/__/__/__/__/__/	Нет противоречий между моим вкладом (затратами) и морально-материальным вознаграждением
Я всегда имею возможность контролировать подобные ситуации	/__/__/__/__/__/__/__/	Я не имею возможности контролировать подобные ситуации
Я всегда понимаю причины возникновения подобных ситуаций и возможные способы их урегулирования	/__/__/__/__/__/__/__/	Подобные ситуации являются очень трудными для понимания и разрешения
Подобные ситуации всегда как-то меняются к лучшему (без моих усилий)	/__/__/__/__/__/__/__/	Без моих усилий подобные ситуации только ухудшаются
Данные ситуации встречаются редко	/__/__/__/__/__/__/__/	Данные ситуации постоянно повторяются
Я имею опыт и знания для преодоления подобных ситуаций	/__/__/__/__/__/__/__/	Моего опыта и знаний недостаточно для преодоления подобных ситуаций

Обработка результатов и их интерпретация. В соответствии с «ключом» подсчитывается общий показатель стрессогенности ситуации «*X*» как среднее значение всех субшкал или отдельные показатели по

каждой субшкале: «степень угрозы»; «степень утраты/потери»; «степень вызова или несправедливости»; «возможность контроля»; «сложность понимания и управления ситуацией»; «автономность ситуации»; «повторяемость»; «осведомленность (опыт)».

«Ключ»

Низкая степень стрессогенности	Параметры субъективной репрезентации	Высокая степень стрессогенности
Ничем мне не опасна	Степень угрозы (первичная оценка) 1 2 3 4 5 6 7	Грозит мне большими потерями
Не причиняет мне никакого вреда	Степень утраты/потери (первичная оценка) 1 2 3 4 5 6 7	Ситуация сопряжена с моей огромной утратой/потерей
Требования ко мне и мои энергетические затраты больше, чем «отдача» (вознаграждение)	Степень вызова или несправедливости (первичная оценка) 7 6 5 4 3 2 1	Нет противоречий между затратами и морально-материальным вознаграждением
Я всегда имею возможность контролировать подобные ситуации	Возможность контроля — степень неконтролируемости ситуации (вторичная оценка) 1 2 3 4 5 6 7	Я не имею возможности контролировать подобные ситуации
Я всегда понимаю причины возникновения подобных ситуаций и возможные способы их урегулирования	Сложность понимания и управления ситуацией (вторичная оценка) 1 2 3 4 5 6 7	Подобные ситуации являются очень трудными для понимания и разрешения
Подобные ситуации всегда самостоятельно меняются к лучшему (без моих усилий)	Автономность ситуации — вера в позитивную изменчивость (вторичная оценка) 7 6 5 4 3 2 1	Без моих усилий или вмешательства подобные ситуации только ухудшаются
Данные ситуации встречаются редко	Повторяемость (вторичная оценка) 1 2 3 4 5 6 7	Данные ситуации постоянно повторяются
У меня есть опыт разрешения таких ситуаций	Осведомленность (вторичная оценка) 1 2 3 4 5 6 7	Я не знаю, как поступать в подобных случаях

Анкета «Эмоционально-напряженные ситуации» (ЭНС)

Е. Борисова, Е. Старченкова

Вводные замечания

Анкета ЭНС может быть использована для анализа структурных и содержательных характеристик ПТС с помощью контент-анализа опи-

санных реципиентами профессионально-трудных ситуаций, для оценки эмоциональной напряженности (стрессогенности), определения наиболее характерных способов преодолевающего поведения и их продуктивности.

Анкета ЭНС

Инструкция: вспомните и опишите самую неприятную ситуацию на работе, которая произошла в последнее время и вызвала напряжение и негативные переживания. Не указывайте конкретных имен.

1. С кем была связана данная ситуация, кто был ее участником (коллега, начальник, клиент и т. д.) ________________________________

____

2. Пожалуйста, опишите ситуацию (опишите подробно, что происходило) ____

____

____

____

____

____

____

3. Какие чувства вы испытывали в ходе этой ситуации? Отметьте значком соответствующий ответ.

Я чувствовал(а) себя	Совсем нет	Немного	Сильно	Очень сильно
Испуганным(ой)				
Печальным(ой)				
Обиженным(ой)				
Возмущенным(ой)				
Разочарованным(ой)				
Бесчувственным(ой)				
Взволнованным(ой)				
Растерянным(ой)				
Угнетенным(ой)				
Нервным(ой)				
Раздосадованным(ой)				
Бессильным(ой)				
У меня были другие чувства				
Какие?				

4. Кто, по вашему мнению, был ответствен за случившееся, явился его причиной (из-за кого или из-за чего это случилось) ___________

____

____

5. Существует много реакций на это событие. В какой мере вы их применили? Отметьте галочкой соответствующий ответ. Дополните ответ там, где это необходимо.

Реакция	Нет	Немного	Сильно	Очень сильно
Я пробовал(а) об этом не думать				
Я пробовал(а) расслабиться				
Как?				
Я пробовал(а) избежать ситуации				
Я преуменьшал(а) значимость события				
Я покорился(лась) этому				
Я упрекал(а) других				
Я упрекал(а) себя				
Я ничего не сделал(а), надеясь, что проблема решится сама				
Я пробовал(а) решать проблему				
Как?				
Я просил(а) другого человека помочь мне или искал(а) сочувствия				
Кого?				

6. В какой мере была решена проблема ситуации? Отметьте галочкой соответствующий ответ:

«полностью»______ «частично»_______ «практически нет»______ «усложнилась»______ .

Почему?____

____

____

7. В чем состоят, на ваш взгляд, последствия данной ситуации? Положительные:

1) ____
2) ____
3) ____

Отрицательные:

1) ______________________________

2) ______________________________

3) ______________________________

8. Оцените произошедшую ПТС по следующим параметрам. Для этого обведите кружком соответствующий ответ по каждой шкале (табл. 4.4).

Таблица 4.4

Оценка профессионально-трудных ситуаций (ПТС)

1	Неважная для меня	1 2 3 4 5 6 7	Важная для меня
2	Трудная	1 2 3 4 5 6 7	Легкая
3	Неуправляемая	1 2 3 4 5 6 7	Управляемая
4	Безнадежная	1 2 3 4 5 6 7	Обнадеживающая
5	Не касается меня	1 2 3 4 5 6 7	Имеет ко мне прямое отношение
6	Непонятная	1 2 3 4 5 6 7	Понятная
7	Трудноизменяемая	1 2 3 4 5 6 7	Легкоизменяемая
8	Неожиданная	1 2 3 4 5 6 7	Ожидаемая

Анализ и интерпретация результатов. Результаты анализа анкеты используются для индивидуального консультирования и для разработки кейсов. С помощью контент-анализа ответов на пункты 1, 2, 4 определяются стрессогенные ситуации участников (субъектов) данных ситуаций и представления об ответственности за случившееся. Анализ пункта 3 позволяет оценить эмоциональные реакции на данные ситуации. Способы преодолевающего поведения и их продуктивность анализируются по пунктам 5 и 6.

Интегральный индекс стрессогенности оценивается по сумме баллов, полученных по всем субшкалам в соответствии с «ключом». Низкая стрессогенность ПТС — *от 8 до 16*; умеренная — *от 16 до 32*; повышенная стрессогенность — *от 32 до 48*; высокая стрессогенность — *от 49 до 64*.

«Ключ»

1	Неважная для меня	1 2 3 4 5 6 7	Важная для меня
2	Трудная	7 6 5 4 3 2 1	Легкая
3	Неуправляемая	7 6 5 4 3 2 1	Управляемая
4	Безнадежная	7 6 5 4 3 2 1	Обнадеживающая
5	Никак не затрагивает меня эмоционально	1 2 3 4 5 6 7	Сильно затрагивает меня эмоционально

6	Непонятная	7 6 5 4 3 2 1	Понятная
7	Трудноизменяемая	7 6 5 4 3 2 1	Легкоизменяемая
8	Неожиданная	7 6 5 4 3 2 1	Ожидаемая

Субшкалы 1, 5 — оценка эмоциональной значимости ситуации.

Субшкалы 2, 6 — оценка когнитивной трудности ситуации.

Субшкалы 3, 7 — оценка управляемости (контроля) ситуации.

Субшкалы 4, 8 — оценка перспективы относительно будущего развития.

Анкета «Стрессонаполненность жизни»

Вводные замечания

В конце 1960-х гг. американские социологи-исследователи Т. Холмс и Р. Райх изучали зависимость развития психических и физических болезней от значимых изменений в жизни человека. На основании опроса 2500 человек они создали шкалу для определения стрессонаполненности жизненных перемен, в которой каждому важному событию приписано определенное число баллов в зависимости от его вредоносности (табл. 4.5)[1]. Они обнаружили взаимосвязь между показателем «стрессонаполненности» жизни и вероятностью заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм). Для сравнения *«стрессонаполненности»* того или иного жизненного события была предложена 100-бальная шкала, в которой наивысшую стрессогенность (100 баллов) имеет смерть супруга (супруги).

Таблица 4.5

Сравнительная шкала «Стрессонаполненность жизни» (по данным социологического опроса)

Жизненные события	Новая оценка	Старая оценка
Смерть супруга	99	100
Развод	91	73
Разъезд супругов (без оформления развода)	78	65
Тюремное заключение	72	63
Смерть близкого родственника	84	63
Собственная болезнь или травма	68	53
Свадьба	85	50

[1] *Холмс Т. Х., Райх Р. Х.* Сравнительная шкала (по данным социологического опроса) / Сборник психосоматических исследований. — М., 1967. № 11. С. 213–218.

Окончание табл. 4.5

Жизненные события	**Новая оценка**	**Старая оценка**
Увольнение с работы	83	47
Конфликт с супругом	57	45
Уход на пенсию	68	45
Изменение в состоянии здоровья члена семьи	56	44
Беременность	78	40
Сексуальные проблемы	53	39
Прибавление в семействе	51	39
Переход на другую работу	50	39
Изменение финансового положения семьи	61	38
Смерть близкого человека	68	37
Изменение специфики работы	51	36
Рост ссор с супругом	46	35
Долг выше 10 тыс. руб.	48	31
Приближение срока отдачи долга	55	30
Повышение ответственности на работе	46	29
Уход из дома сына или дочери	41	29
Осложнение отношений с родственниками супруга (супруги)	43	29
Выдающиеся личные достижения	38	28
Начало или окончание работы супруга (супруги)	58	26
Начало или окончание школы	45	26
Перемены в жилищных условиях	42	25
Отказ от личной привычки	44	24
Сложности в отношениях с начальством	45	23
Изменение часов или условий работы	36	20
Перемена места жительства	47	20
Смена школы	36	20
Смена развлечений	26	19
Изменения в религиозной активности	26	19
Изменения в социальной активности	26	18
Долг ниже 10 тыс. руб.	27	17
Изменение часов сна	27	16
Изменения числа постоянных гостей	15	15
Изменения в пищевом рационе	29	15
Отпуск	43	13
Рождество	56	12
Незначительное нарушение закона	30	11
Сумма баллов		

Позже сходное исследование на выборке 2300 женщин различных штатов США провела Дж. Виткин [5]. Она выявила много различий между новыми оценками стресс-событий и старыми оценками, полученными Холмсом и Райхом. В табл. 4.5 представлены сравнительные оценки стрессогенности событий, характеризующих социально-психологические стрессы в американском обществе. В графе «Новая оценка» представлены данные Дж. Виткин, которые были собраны в 1990-х гг., в графе «Старая оценка» — данные 1960-х гг.

Для большей наглядности изменения стрессонаполненности жизненных событий Дж. Виткин представила десять наиболее стрессовых ситуаций, которые расположены в порядке новой оценочной шкалы (табл. 4.6).

Таблица 4.6
Десять наиболее стрессовых ситуаций

Новый порядок	Стрессовая ситуация	Старый порядок
1	Смерть супруга	1
2	Развод	2
3	Свадьба	7
4	Смерть близкого родственника	5
5	Увольнение с работы	8
6	Раздельная жизнь супругов	3
7	Беременность	12
8	Тюремное заключение	4
9	Смерть близкого друга	17
10	Уход на пенсию	10

Согласно подсчетам Холмса и Райха, люди, набравшие за год более 300 баллов, в 80% случаев рискуют получить серьезные заболевания или впасть в депрессию, а в группе тех, кто набрал от 200 до 300 баллов, риск заболеваний составляет только 50%. По данным Дж. Виткин, сумма в 150 баллов означает вероятность возникновения какого-либо заболевания, равную 50%, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Существенным является то, что за 30 лет средняя оценка переживаемого стресса поднялась на 19 пунктов. Полученные данные говорят о том, что в жизни американских женщин в 1990-х гг. больше волнений, чем 1960-х гг. Существует ли подобная тенденция в жизни российского общества? В американском и российском обществе имеется немало различий в социально-экономической ситуации, образе жиз-

ни, культуре и традициях. Это не может не отражаться в кросскультурных различиях восприятия и оценки стрессогенности жизненных событий. Имеются некоторые эмпирические данные об особенностях восприятия жизненных стрессов в России, полученные с помощью шкалы «стрессонаполненности».

С помощью шкалы «стрессонаполненности» Л. В. Куликов [10] провел исследование значимости различных причин эмоционального дискомфорта. Было проведено анкетирование 112 человек (студенты, воспитатели детских дошкольных учреждений, врачи). Наиболее значимым стрессогенным оказался фактор «Состояние здоровья кого-либо из членов семьи». Ему была приписана оценка 100 баллов. Россиянами были выделены стрессоры жизни, существенно отличающиеся от стресс-факторов американцев. Различные факторы стресса получили следующие оценки (табл. 4.7).

Таблица 4.7

Стрессогенность социально-психологических факторов

№ п/п	Название стрессора	Баллы
1	Состояние здоровья кого-либо из членов семьи	100
2	Финансовая надежность	92
3	Трудности с возможностью выразить себя	86
4	Обилие дел	86
5	Беспокойство по поводу внутренних конфликтов	84
6	Раздумья о смысле жизни	83
7	Отсутствие достаточного отдыха	82
8	Внешний вид	81
9	Проблемы с партнером (партнершей)	80
10	Недостаток активности, энергии	80
11	Проблемы в общении с коллегами по работе	79
12	Неудовлетворенность своей работой	77
13	Проблемы с детьми	77
14	Рост цен	77
15	Дефицит времени для семьи	76
16	Трудности с покупками	75
17	Сексуальные проблемы	75
18	Заботы о здоровье вообще	75
19	Чувство одиночества	75
20	Проблемы с родителями	75
21	Сожаления по поводу прошлых решений	73

Окончание табл. 4.7

№ п/п	Название стрессора	Баллы
22	Физический недуг	72
23	Перегруженность семейными обязанностями	71
24	Проблемы с транспортом	70
25	Беспокойство о надежности рабочего места	69
26	Осуждение и дискриминация со стороны других	69
27	Беспокойство по поводу обстановки в стране	69
28	Столкновение с начальством	66
29	Неприятные соседи	63
30	Проблемы с подчиненными	57
31	Трудности на рабочем месте по причине своего пола	54

Данные, полученные Л. В. Куликовым, свидетельствуют о том, что россияне значительно отличаются как по оценкам эмоционального дискомфорта, так и по перечню тех социально-психологических факторов, которые могут быть причиной психологического стресса.

Исследование переживаний психологического стресса, проведенное нами в группе женщин 25–45 лет различных профессий в количестве 80 человек до и после дефолта 11 августа 1998 г. (в июне 1998 г. и в мае 1999 г. соответственно), показало, что процедура измерения стрессонаполненности жизни является достаточно чувствительной к финансовым стрессам, обусловленным новой социально-экономической ситуацией. Суммарный индекс «стрессонаполненности жизни» в посткризисный период значительно превышал значение данного индекса в докризисный период. Как при первом измерении, так и при втором было обнаружено, что более 60% женщин оценили стрессогенность жизненных событий за прошедший год выше 600 стресс-единиц. При втором измерении количество женщин с высоким индексом стрессонаполненности было значительно больше, чем при первом измерении. Согласно прогностической модели Холмса и Райха, большое количество российских женщин подвержены сильным стрессам и рискам различных заболеваний. Эти данные подтверждают важность заботливого отношения как к индивидуальным личностным ресурсам стрессоустойчивости, так и к корпоративным условиям, которые могут провоцировать стрессы на работе. В целях контроля за уровнем психологического стресса и для выявления лиц, с наиболь-

шим риском развития стресс-синдромов можно использовать наш вариант шкалы «стрессонаполненности» жизненных событий.

Методика «Измерение стрессонаполненности жизни»

Инструкция: вспомните и кратко опишите события последнего года вашей жизни. Используя 100-балльную шкалу, оцените степень их «разрушительного» влияния на ваше душевное равновесие (психологическую устойчивость, морально-психологическое и физическое самочувствие). Для сравнения силы негативного переживания используйте величины максимальной степени «разрушающего» стресс-события — 100 баллов, которая соответствует самым сильным и трагическим событиям: смерть супруга (супруги) или ребенка. Подсчитайте сумму оценок стрессогенности всех событий за прошедший год.

Жизненные стресс-события	Оценка стрессогенности, баллы
Смерть самого близкого человека	100
…	
…	
…	
…	
…	
Сумма оценок всех стрессовых событий за год	

Интерпретация результатов. Статистические данные, полученные нами с помощью шкалы «стрессонаполненности» на выборке более 300 человек разных профессиональных групп, позволяют представить следующую интерпретацию результатов.

Низкий уровень «стрессонаполненности» — сумма баллов в интервале 150–199 стресс-единиц характеризует относительно спокойный период жизни, небольшую насыщенность жизни разрушительными стрессами и невысокую вероятность заболеваний вследствие дистресса (10–15%). Для лиц с низким индексом «стрессонаполненности» жизни можно увеличить рабочие и другие виды нагрузок.

Средний уровень «стрессонаполненности» — сумма баллов в интервале 200–299 стресс-единиц характеризует относительно *высокую психическую напряженность* и насыщенность жизни сильными стресс-событиями. В зависимости от личностной стрессоустойчивости вероятность заболеваний вследствие пережитых стрессов составляет 30–50%.

В случае увеличения интенсивности рабочих и жизненных нагрузок для лиц со средним уровнем индекса «стрессонаполненности» следует еженедельно использовать активные формы отдыха и техники релаксации после рабочего дня, скорректировать стиль своей жизни в сторону более спокойного и рационального восприятия трудных рабочих и житейских ситуаций, сбалансировать профессиональную и личную жизнь по эмоциональным, интеллектуальным и физическим нагрузкам, заботиться об укреплении здоровья и стрессоустойчивости.

Высокий уровень «стрессонаполненности» — сумма баллов в интервале 300–650 стресс-единиц, характеризует высокую психическую напряженность и наличие большого количества стресс-событий, которые еще не преодолены и не рассматриваются в качестве конструктивного жизненного опыта. Лица, переживающие высокий уровень «стрессонаполненности», имеют вероятность психосоматических заболеваний более 50%. Они имеет склонность к психическому выгоранию. Для данных лиц рекомендуется: снижение интенсивности рабочих и жизненных нагрузок, обязательная коррекция образа и стиля жизни по вектору снижения стрессогенности, систематическое использование активных форм отдыха и техник релаксации после рабочего дня, использование конструктивных копинг-стратегий для преодоления стресс-событий, специальные диеты, витамины и пищевые добавки, снижающие нервно-психическую напряженность и улучшающие деятельность иммунной системы, внимательное отношение к своему здоровью и забота об его укреплении.

Чрезмерный уровень «стрессонаполненности» — сумма баллов выше 650 стресс-единиц характеризует очень высокую психическую напряженность — дистресс, наличие большого количества «разрушающих» стресс-событий. Лица с чрезмерным уровнем «стрессонаполненности» имеют высокую вероятность психосоматических заболеваний и психического выгорания (более 60%). Для данных лиц рекомендуется: снижение интенсивности рабочих и жизненных нагрузок, обязательная коррекция образа и стиля жизни по вектору снижения стрессогенности, систематическое использование активных форм отдыха и техник релаксации после рабочего дня, использование конструктивных копинг-стратегий для преодоления ежедневных профессиональных и личных стрессов, специальные диеты, витамины и пищевые добавки, снижающие нервно-психическую напряженность и улучшающие деятельность иммунной системы, активное примене-

ние профилактических и реабилитационных средств для повышения стрессоустойчивости и укрепления здоровья.

Кроме количественной оценки суммарного индекса «стрессонаполненности» жизни за последний год можно посчитать количество событий, которые человек относит к стрессовым. Шкала имеет как положительные стороны, так и существенные ограничения. Положительным является то, что с ее помощью измеряется стресс как личностная реакция в зависимости от субъективного восприятии и оценки событий. К ограничениям относится то, что максимальная оценка 100 баллов, с которой предлагается сравнивать по своим субъективным переживаниям все другие жизненные события, может быть неизвестна многим респондентам. Помимо этого, не учитывается вклад положительных стрессовых событий, который позволяет купировать (нейтрализовать) некоторые жизненные утраты или невзгоды. Тем не менее при определенных доработках данный методический прием может быть использован для диагностики стресса, например для выявления крайних групп по пережитым стрессовым событиям, а также при лонгитюдных исследованиях для сравнения «стрессонаполненности» разных жизненных этапов.

Список литературы

1. *Абабков В. А., Перре М.* Адаптация к стрессу. — СПб., 2004.
2. *Анцыферова Л. А.* Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. Т. 15. № 1.
3. *Бурлачук Л. Ф., Коржова Е. Ю.* Психология жизненных ситуаций. — М.,1998.
4. *Василюк Ф. Е.* Психология переживания. — СПб., 1984.
5. *Виткин Дж.* Женщина и стресс. — СПб., 1996.
6. *Гришина Н. В.* Психология социальных ситуаций // Вопросы психологии. 1997. № 1.
7. *Знаков В. В.* Психология человеческого бытия и трудные жизненные ситуации / Психология совладающего поведения // Материалы Международной научно-практической конференции. — Кострома, 16–18 мая 2007 г.
8. *Коржова Е. Ю.* Развитие личности в контексте жизненных ситуаций // Психологические проблемы самореализации личности. Вып. 7 / Под ред. Е. Ф. Рыбалко, Л. А. Коростылевой: Вып. 4. — СПб., 2004. С. 155–159.

9. *Куликов Л. В.* Мозаика радости. — СПб., 1997.
10. *Лазарус Р. С.* Эмоция как процесс защиты. Хрестоматия по психологии эмоций / Автор-составитель В. Вилюнас.
11. *Левин К.* Теория поля в социальных науках. — СПб., 2000.
12. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3.
13. *Магнуссон Д.* Требуется: психология ситуаций // Психология социальных ситуаций / Составитель Н. В. Гришина. 2001. С. 153–159.
14. *Николов Л.* Повседневные ситуации и ценностные ориентации личности // Идеологический процесс и воспитание личности. — М., 1980.
15. Психология социальных ситуаций / Составитель Н. В. Гришина. — СПб.: Питер, 2001.
16. *Росс Л., Нисбетт Р.* Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. / Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 2000.
17. *Снетков В. М.* Человек и личность — конфликт развития // Психологические проблемы самореализации личности. Вып. 7 / Под ред. Л. А. Коростылевой. — СПб.: СПбГУ, 2003. С. 52.
18. *Трифонова С. А.* Субъективная ситуация: содержание, формирование, способы построения: Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — Ярославль, 1999.
19. *Филиппов А. В., Ковалев С. В.* Ситуация как элемент психологического тезауруса // Психологический журнал. 1986. № 1.
20. *Хеккаузен Х.* Мотивация и деятельность. — М.: Педагогика, 1986. Т. 1. С. 15–33.
21. *Холмс Т. Х., Райх Р. Х.* Сравнительная шкала (по данным социологического опроса) // Сборник психосоматических исследований. — М., 1967. № 11. С. 213–18.
22. *Hobfoll St. E.* Stress, Culture and Community. — N.Y. and London, 1998.

Тема 5
Диагностика синдромов профессионального стресса

5.1. Теоретическое введение. Теория и методология изучения стресс-синдромов

В общем виде под стресс-синдромами профессиональной деятельности понимается совокупность относительно устойчивых проявлений стрессового реагирования в типичных профессионально-трудных или стрессогенных ситуациях. Стресс-синдромы — это негативные последствия взаимодействия субъекта труда с профессиональной деятельностью, выполняемой в определенных организационных условиях и воздействиях разнообразных стресс-факторов. Психодиагностка синдромов[1] профессионального стресса ориентирована на определение системного характера нарушений в психической регуляции деятельности человека при качественно неоднородных состояниях, отражающих причинно-следственные связи переживаемого человеком дискомфорта [14, 16, 32].

При регуляторном подходе к изучению стресса анализ симптоматики сфокусирован на конкретных формах и проявлениях разного рода негативных функциональных состояний. В этом направлении стресс-синдромы понимаются как устойчивые неблагоприятные функциональные состояния, возникающие в процессе работы и влияющие на эффективность деятельности работающего человека [8, 9, 14, 13]. В качестве стресс-синдромов изучаются состояния как сниженной, так и повышенной активности и работоспособности: утомление, монотония, пресыщение, состояния депрессии, апатии, агрессии, стресс, фрустрация, тревога и др. [11, 19]. Многочисленные исследования

[1] *Синдром* — совокупность стойких симптомов чего-либо, проявляющихся в определенных ситуациях или обстоятельствах.

А. Б. Леоновой говорят о том, что «палитра состояний сниженной работоспособности и результативности профессиональной деятельности весьма разнообразна, поэтому для обоснования коррекционно-восстановительных мероприятий требуется дифференцированная оценка данных состояний» [18, 19]. При этом психические состояния, в том числе и стрессовые, рассматриваются не как некоторый «фон», на котором разворачивается деятельность, а как «срез» актуализированных в конкретный момент времени внутренних средств, привлеченных для решения стоящих перед субъектом задач, или, в более общем смысле, — механизмов регуляции деятельности [9, 20, 21].

В ходе развития теории психологического стресса и расширения представлений о его долговременных или хронических последствиях стресс-синдромы стали рассматриваться не только как состояния (кратковременные, доминирующие, хронические), но также и как устойчивые личностные изменения, в том числе и профессионально-поведенческие проявления в виде п*рофессиональных деструкций и деформаций* [1, 5, 22, 25, 32, 37 и др.]. Таким образом, стресс-синдромы — широкий спектр стрессового реагирования на трудные обстоятельства (или ситуации), начинающийся от возникновения «острых» стрессовых состояний, продолжающийся через аккумуляцию хронических эффектов в формировании устойчивых личностных деструкций и деформаций, далее детерминирующий различные патологические сдвиги.

Значительный интерес для теории и практики стресс-менеджмента представляет выявление специфики формирования профессионально обусловленных синдромов стресса при системной логике анализа:

- от причин стресса, которые определяются содержательными особенностями и условиями профессиональной деятельности конкретного типа;
- к симптоматике переживаний стресса в виде острых и хронических стрессовых состояний;
- до фиксации негативных последствий стресса в форме устойчивых личностных и поведенческих деформаций) [19].

В соответствии с данной логикой можно выделить несколько уровней описания синдромов стресса профессиональной деятельности.

Первый уровень — описание субъективных репрезентаций отдельных стресс-факторов или стрессовых ситуаций, воспринимаемых субъектом как отягощающие или затрудняющие успешное выполнение профессиональной деятельности или негативно сказывающиеся на ка-

честве жизни и душевном комфорте. Симптомами стрессового реагирования являются количество воспринимаемых внешних стресс-факторов, степень адекватности когнитивной оценки их «разрушающей силы» («вредоносности»), а также динамика изменения (или сохранения) значимости и ценности эффективного взаимодействия с трудными ситуациями профессиональной деятельности. Другими словами, симптомы стрессового реагирования могут проявляться в когнитивной, ценностно-мотивационной и эмоциональной сферах.

Второй уровень описания синдромов стресса профессиональной деятельности — симптомы переживаний стресса в виде острых кратковременных, хронических, доминирующих стрессовых или постстрессовых состояний. Примерами таких состояний являются состояния сниженной работоспособности (монотония, психическое пресыщение, напряженность-стрессс, утомление) [13].

Особый интерес представляет точка зрения А. Б. Леоновой на функциональную роль психических состояний. Она рассматривает психические состояния как отражение того наличного потенциала внутренних ресурсов человека, который актуализируется или доступен для актуализации в процессе выполнения работы в текущей ситуации. В связи с этим симптомами стрессового реагирования являются динамика изменения актуальных психических состояний, способствующих или не способствующих адаптации к стрессовым ситуациям профессиональной деятельности. Автор отмечает, что специфику формирующегося психического состояния можно понять только на основе выявления реально действующих мотивов деятельности, которые проявляются в рефлексивных оценках наличествующей (реальной) ситуации и своего поведения с учетом их эмоциональной окраски. Исходя из этого в качестве основных индикаторов состояний сниженной работоспособности следует назвать трансформацию мотивов деятельности, рефлексивных оценок проблемных (или стрессовых) ситуаций, возникновение негативных эмоциональных переживаний и поведенческие изменения.

Л. В. Куликов к наиболее частым стрессовым переживаниям относит: повысившуюся тревогу, ощущение кризиса или труднопреодолимой преграды, ощущение потери контроля над происходящим, недостаточную концентрацию внимания, вялость или апатию, расстройства сна и аппетита [12]. В качестве основных признаков стрессового состояния Л. В. Куликов выделяет следующие: 1) реакция целого организма (организма как целого); 2) напряжение; 3) ожидание или

восприятие угрозы; 4) активация и перестройка защитных сил организма в связи с тем, что имеющиеся адаптивные реакции недостаточны.

Стрессовые симптомы могут быть обнаружены во всех сферах психики. В эмоциональной сфере важнейшие феномены — чувство тревоги, переживание значимости текущей ситуации. В когнитивной — восприятие угрозы, опасности, оценка ситуации как неопределенной. В мотивационной — мобилизация сил или, напротив, капитуляция; может произойти подъем, но может появиться и торможение, сопровождаемое чувством усталости, ощущениями вялости и потерей интереса. В поведенческой сфере — изменение активности, привычных темпов деятельности, появление скованности в движениях или в общении.

Исследователи отмечают, что нередко стрессовое состояние продуцирует сама личность, ее определенный склад, некоторые личностные особенности. Одни и те же личностные особенности могут быть и источниками стресса, и качествами, углубляющими стрессовое состояние, вызванное иными причинами. Нарастание субъективных ощущений стресса может приводить к изменению обстоятельств таким образом, что они и объективно могут стать стрессовыми. В этом случае личностные особенности создают субъективный (эндогенный) стресс, а затем человек начинает видеть, находить в ситуации обстоятельства, которые усиливают в нем это состояние. Очевидно, это происходит тогда, когда под воздействием стрессовых обстоятельств наступает определенная личностная трансформация как последствие накопившихся стрессовых реакций, состояний и дезадаптивных моделей поведения.

Третий уровень описания синдромов стресса профессиональной деятельности — симптомы устойчивых личностных и поведенческих деструкций и деформаций. *Профессиональные деструкции* — это постепенно накопившиеся негативные последствия рабочих стрессов в виде устойчивых изменений структуры и содержания профессиональной деятельности, а также структуры личности субъекта. Профдеструкции негативно сказываются на производительности и удовлетворенности трудом, функциональных и межличностных взаимодействиях с бизнес-партнерами, а также на развитии личности субъекта труда. Профессиональные деструкции связаны как с общими факторами жизнедеятельности человека (возрастными кризисами и пр.), так и со специфическими детерминантами.

А. К. Маркова выделяет основные тенденции развития профессиональных деструкций:

- отставание, замедление профессионального развития по сравнению с возрастными и социальными нормами;
- несформированность профессиональной деятельности (работник как бы застревает в своем развитии);
- дезинтеграция профессионального развития, распад профессионального сознания и как следствие — нереалистические цели, ложный смысл труда, профессиональные конфликты;
- низкая профессиональная мобильность, неумение приспособиться к новым условиям труда;
- рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития (например, мотивация к профессиональному труду есть, но мешает отсутствие целостного профессионального сознания);
- ухудшение ранее имевшихся профессиональных данных, ослабление профессионально важных качеств;
- искажение профессионального развития, появление негативных качеств, отклонения от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, меняющих профиль личности;
- появление стойких деформаций личности (например, эмоционального истощения и выгорания, а также ущербной профессиональной позиции, особенно в профессиях, приносящих власть и известность);
- прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний или потери трудоспособности.

В целом профессиональные деструкции и деформации (как профессионально нежелательные качества) являются следствием профессиональной дезадаптации, нарушают целостность личности субъекта труда, снижают удовлетворенность самореализацией, адаптивность, устойчивость, отрицательно сказываются на продуктивности деятельности. Профессиональные деструкции в самом общем виде — это нарушение уже усвоенных способов деятельности; изменения, связанные с дезадаптацией к организационным и профессиональным стрессам, стрессам профессионального становления; изменения, связанные с возрастом, физическим и нервно-психическим истощением. Совокупность этих проявлений предопределяет специфику различных стресс-синдромов типа «эмоциональное истощение», синдром хронической усталости, тайм-синдром менеджера, синдром одиночества и др. Преодоление деструкций требует глубинной личностно-ориенти-

рованной реконструкции, больших усилий как со стороны личности, так и со стороны психолога-консультанта, сопровождается большим сопротивлением и психической напряженностью.

Существует мнение, что профессиональные деструкции и деформации порождаются длительностью (многолетним стажем) выполнения одной и той же трудовой деятельности. Любая профессиональная деятельность уже на стадии освоения, а в дальнейшем при регулярном выполнении деформирует личность [23, 34, 35]. Многие качества человека остаются невостребованными, обусловливая внутриличностный стресс. Это способствует развитию профессиональных акцентуаций — чрезмерно выраженных качеств, отрицательно сказывающихся на деятельности и поведении специалиста. Исследователи указывают, что многолетнее выполнение профессиональной деятельности в случае хорошей адаптивности личности должно сопровождаться личностным и профессиональным ростом, удовлетворенностью трудом и повышением продуктивности. Даже в этом случае неизбежны периоды стабилизации. На начальных стадиях они недолговременны, в последующем увеличиваются. В крайних случаях уместно говорить о наступлении профессиональной стагнации личности. Стагнация может переживаться субъектом как психологический стресс. В случае недостаточных адаптивных возможностей переживание стресса проявляется в стойких стресс-синдромах. Личность особенно уязвима для появления профессиональных стресс-синдромов в моменты кризисов своего профессионального становления. Непродуктивный выход из них искажает последующее профессиональное развитие субъекта в виде стойких стресс-синдромов (хронических состояний сниженной работоспособности, деструкций и деформаций).

Э. Ф. Зеер выделяет три группы основных детерминант профессиональных деструкций, которые по своей природе представляют различные виды психологических стресс-факторов, опосредующих возникновение стресс-синдромов:

1. Объективные детерминанты, связанные с социально-профессиональной средой (социально-экономическая ситуация, имидж и характер профессии, профессионально-пространственная среда) — внешние стресс-факторы;
2. Субъективные детерминанты, обусловленные особенностями личности и характером профессиональных взаимоотношений, — внутренние стресс-факторы;

3. Объективно-субъективные детерминанты, порождаемые системой и организацией профессионального процесса, качеством управления, профессионализмом руководителей организационные стрессы.
4. Профессиональные деформации (профессионально-нежелательные качества), нарушающие целостность личности, снижающие ее адаптивность, устойчивость, отрицательно сказывающиеся на продуктивности деятельности [10].

Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей профессиональной деятельности, возраста, стажа работы и гендерных различий

Как уже отмечалось, есть немало свидетельств тому, что длительное воздействие на человека профессиональных стрессов различной природы и интенсивности приводит к снижению интереса и трудовой мотивации, ухудшению самочувствия и удовлетворенности работой, повышению раздражительности и конфликтности, а также увеличивает риск развития стойких симптомов стрессовых состояний и личностных деструкций. Однако на практике можно видеть, что возраст и стаж работы имеют неоднозначные связи с выраженностью разных стресс-симптомов, что не позволяет прямо сопоставить характерные стресс-синдромы для определенных возрастных или профессиональных групп [17, 25]. Очевидно, это связано с тем, что имеется большой разброс в характеристиках личностной стресс-устойчивости, а также с существенным влиянием как «внешних» (социальных, средовых), так и прижизненно приобретенных «внутренних» (личностных) ресурсов адаптации к жизненным и профессиональным стрессам. Тем не менее выделение специфических стресс-синдромов и их симптоматики, факторов риска их развития представляется важным для решения практических задач профилактики и преодоления негативных последствий профессионального стресса.

При интегральном подходе к психологическому стрессу различия в стресс-синдромах между представителями разных возрастных и профессиональных групп выявляются не столько в плоскости степени выраженности тех или иных стресс-симптомов, сколько в плоскости их структуры. Так, по данным А. Б. Леоновой и А. А. Качиной [19], структура профессионального стресса (ПС) у топ-менеджеров существенно отличается от структуры ПС у линейных менеджеров. Разли-

чия в симптоматике острых и хронических стрессовых состояний в разных группах менеджеров проявляются на уровне разнородных качественных тенденций. Авторы связывают это с особенностями содержательной стороны выполняемой управленческой деятельности и субъективным отношением к профессиональным трудностям. Наряду с этим обнаружено, что влияние гендерных различий на особенности синдромов ПС имеет опосредованный характер и проявляется в более выраженной симптоматике переживаний острых и хронических стрессовых состояний у менеджеров-женщин. У женщин-менеджеров по сравнению с мужчинами-менеджерами ярче представлена негативная симптоматика переживаний не только стрессовых состояний, но и личностных деформаций. По мнению авторов, эти различия между мужчинами- и женщинами-менеджерами не связаны с принципиальными изменениями в психологической структуре синдромов ПС, а «скорее отражают разницу в формах эмоционального реагирования на затруднительные ситуации между мужчинами и женщинами, закрепленными в культуре поло-ролевыми стереотипами поведения» [19]. Отмечается, что негативные тенденции более выражены у женщин, занимающих высокие руководящие посты, по сравнению с женщинами-менеджерами линейного уровня. Обнаружено, что влияние возраста на изменения в стресс-синдромах связано с особенностями ситуации личностного роста на разных этапах профессионального становления. Таким образом, наблюдаются специфические особенности стресс-синдромов у представителей управленческих профессий в зависимости от пола, возраста и должностного статуса. Можно предположить, что данные закономерности действуют и для представителей других профессиональных групп.

Методологические подходы к изучению стресс-синдромов

В качестве методологических концепций изучения стресс-синдромов работающего человека можно выделить следующие. В первую очередь, это *синдромологический подход* В. Н. Мясищева [24], который направлен на выявление многообразия симптоматики, отягощающей процессы жизнедеятельности и профессиональной адаптации к специфике «рабочей среды» и профессиональным нагрузкам и требованиям. Синдромологический подход сфокусирован на определении системного характера нарушений в механизмах регуляции деятельно-

сти при качественно неоднородных состояниях, отражающих причинно-следственные связи между стрессорами и переживаниями дискомфорта и нарушениями работоспособности [14, 19, 31].

Для управления стресс-синдромами недостаточным является только выявление и упорядочивание симптомов дезадаптации — форм психического или функционального неблагополучия, личностных или организационных причин их возникновения. Важно определение специфики проявления стресс-синдромов в зависимости от этапов профессионализации, типов стрессовых ситуаций и особенностей взаимодействия субъекта труда с данными ситуациями (содержательными, смысловыми, ресурсными и временными параметрами). В связи с этим в качестве второго методологического подхода следует выделить *динамический подход* Л. А. Анцыферой. Он ориентирован на изучение качественных изменений в личности с возрастом, жизненными обстоятельствами, профессией и пр., выявление первичных и вторичных детерминант трансформации субъектных качеств, в том числе и стресс-реагирования в зависимости от личностных, ситуационных, ролевых, организационных, профессиональных и других факторов.

Третьим методологическим основанием для изучения стресс-синдромов является *когнитивная концепция психологического стресса* (Кокс, Лазарус), рассматривающая зависимость формирования стресс-синдромов от особенностей когнитивной оценки (субъективной репрезентации) стрессогенных ситуаций и копинг-стратегий на разных возрастных этапах профессионализации специалистов. Важность изучения профессиональных стресс-синдромов (причин и последствий), а также их профилактики не вызывает сомнений в связи с повышением невротизации и «омоложением» психосоматических заболеваний среди разных категорий специалистов, а также в связи с увеличением зависимости конкурентоспособности организаций от способности организации обеспечивать стабильность персонала — надежность функционирования, высокую привлекательность работы в организации, профессиональную сохранность и самореализацию.

Итак, можно выделить разные уровни описания стресс-синдромов: уровень состояний, трансакций и уровень личностных и поведенческих изменений. При интегральном подходе к изучению синдромов профессионального стресса должны рассматриваться симптомы развития стресс-синдромов на разных уровнях.

5.2. Синдром выгорания в аспекте профессионального стресса

Н. Водопьянова, Е. Старченкова

Понятие, симптомы и модели изучения

Профессиональное выгорание представляет собой стресс-синдром как совокупность симптомов, которые негативно сказываются на работоспособности, самочувствии и интерперсональных отношениях субъекта профессиональной деятельности. В соответствии с моделью К. Маслач выгорание является ответной реакцией на профессиональные стрессы, состоящей из трех компонентов: эмоционального истощения, деперсонализации и редукции персональных достижений [46]. Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения, усталости, исчерпанности эмоциональных ресурсов. Деперсонализация представляет собой негативное, циничное, бездушное отношение к реципиентам. Редукция персональных достижений проявляется в снижении чувства компетентности в своей работе, негативном самовосприятии в профессиональном плане.

Первоначально психическое выгорание (burnout) изучалось в основном в профессиях коммуникативных (врачи, медсестры, социальные работники, учителя и др.), в которых наиболее часто встречаются эмоционально насыщенные контакты с реципиентами. Однако в настоящее время список профессий, подверженных выгоранию, существенно расширен. Это связано с тем, что взаимодействие с реципиентами или коллегами свойственно многим профессиям, к тому же деперсонализация в концепции выгорания в настоящее время многими авторами заменяется на понятие «цинизм» — бездушное, циничное отношение к реципиентам, коллегам, организации, предмету своего труда [52]. Наличие совокупности относительно устойчивых проявлений стрессового реагирования в типичных профессионально-трудных условиях (истощение, цинизм, редукция персональных достижений) позволяет рассматривать выгорание как один из видов стресс-синдромов.

В специальной литературе ведется широкая полемика по вопросу соотношения таких понятий, как «стресс» и «выгорание». Несмотря на растущий консенсус концепции выгорания, к сожалению, до сих пор в литературе отсутствует четкое разделение между феноменами стресса и выгорания. Это нашло свое отражение и в ряде концептуальных подходов к выгоранию как в зарубежной, так и в отечествен-

ной психологии. Согласно концепции Г. Селье, стресс определяется как общий адаптационный синдром, включающий в себя три стадии: тревога, резистентность, истощение. С этой точки зрения выгорание олицетворяет третью фазу (фазу истощения), для которой характерно наличие необратимых изменений в организме и исчерпанность физиологических ресурсов. Не случайно в работах по стрессу вообще и профессиональному стрессу в частности понятия «выгорание» и «профессиональный стресс» часто употребляются вместе.

Многие исследователи полагают, что выгорание выступает как отдельный аспект профессионального стресса в том, что оно определяется и исследуется в основном как модель *ответных реакций на хронические рабочие стрессоры* [56, 42]. В таком случае выгорание представляет собой следствие профессионального стресса, в котором модель эмоционального истощения, деперсонализации и редуцированных персональных достижений является результатом действия разнообразных рабочих требований (стрессоров), особенно межличностной природы. Выгорание возникает в тех стрессогенных ситуациях, когда адаптационные возможности субъекта труда превышены.

Н. В. Гришина [7] подчеркивает, что выгорание должно рассматриваться как особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания, поскольку развитие выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.

В. В. Бойко [2] рассматривает феномен «эмоционального сгорания» как механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Согласно данной концепции, синдром выгорания рассматривается как динамический процесс, возникающей поэтапно в соответствии с развитием механизма стресса (фазы тревоги, резистенции, истощения). Таким образом, открытым остается вопрос о специфике выгорания в данном контексте и его принципиальном отличии от стресса.

Исследования показывают наличие тесной связи между стрессом и выгоранием. Дж. Поулин и К. Вальтер [51] в лонгитюдном исследовании социальных работников обнаружили, что увеличение уровня выгорания связано с увеличением уровня профессионального стресса.

М. Рове [56] получил данные о том, что лица, переживающие выгорание, имеют более высокий уровень психологического стресса и меньшую устойчивость, выносливость (hardiness).

Основываясь на результатах ряда исследований, Е. Перлман и Б. Хартман [48] предложили модель, которая рассматривает выгорание в аспекте профессиональных стрессов. Три измерения выгорания отражают три основные симптоматические категории стресса:

- физиологическую, сфокусированную на физических симптомах (физическое истощение);
- аффективно-когнитивную, сфокусированную на установках и чувствах (эмоциональное истощение, деперсонализация);
- поведенческую, сфокусированную на симптоматических типах поведения (деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность).

Модель включает четыре стадии развития стресса. *Первая стадия* отражает степень, в которой рабочая ситуация способствует стрессу. Существует два наиболее вероятных типа ситуаций, при которых возникает стресс. Первый тип ситуаций — навыки и умения субъекта труда являются недостаточными, чтобы соответствовать воспринимаемым или действительным профессиональным требованиям. Второй тип ситуаций — работа не соответствует ожиданиям, потребностям или ценностям субъекта труда. Говоря другими словами, стресс вероятен, когда существует противоречие между профессиональной компетентностью субъекта труда, его ожиданиями и требованиями со стороны рабочих ситуаций. *Вторая стадия* включает в себя восприятие, переживание стресса. Многие ситуации, способствующие стрессу, не приводят к тому, что люди считают себя находящимися под воздействием стресса. Движение от первой стадии ко второй зависит от субъективной оценки стресс-факторов, ресурсов личности, а также от ролевых и организационных переменных. *Третья стадия* содержит три основных класса реакций на стресс (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие), а *четвертая* представляет собой последствия стресса. Согласно мнению авторов, выгорание как многогранное переживание хронического эмоционального стресса находится на четвертой стадии, представляя собой результат реакции на продолжительный стресс.

Переменные, значимо связанные с выгоранием, разделяются на организационные и индивидуальные характеристики и воздействуют на:

- восприятие субъектом своей профессиональной роли и организации;
- ответную реакцию на это восприятие;
- реакцию организации на симптомы, проявляющиеся у работника (на третьей стадии), которые затем могут привести к последствиям, обозначенным на четвертой стадии.

В зависимости от того, насколько эффективно преодолевающее поведение субъекта деятельности, будет происходить возвращение к первоначальным стадиям модели, включая субъективную оценку стресса. Именно с этой точки зрения должна пониматься многомерная природа выгорания. Поскольку организация реагирует на симптомы проявления стресса, то возможны разнообразные последствия, например неудовлетворенность работой, снижение лояльности по отношению к организации, текучесть кадров, профессиональное выгорание.

Макманус [26] изучал взаимосвязи между стрессом и выгоранием на выборке врачей (n = 331) в 3-летнем лонгитюдном исследовании. Результаты показали, что уровень выгорания изменился: деперсонализация осталась на том же уровне, тогда как уровень эмоционального истощения увеличился, а самооценка профессиональных достижений снизилась. Построенная на результатах исследования модель показывает причинную циклическую взаимосвязь между стрессом и выгоранием. Эмоциональное истощение приводит к возрастанию стресса у врачей, а стресс приводит к возрастанию эмоционального истощения. Другие компоненты выгорания также влияют на переживание стресса, хотя ни один из них им не обусловлен. Деперсонализация (цинизм) уменьшает уровень стресса преимущественно через действие эго-защитного механизма. И наоборот, самооценка персональных достижений увеличивает уровень стресса как непосредственно, так и опосредованно через возрастание эмоционального истощения. Таким образом, профессиональный стресс и синдром выгорания рассматриваются как пересекающиеся, но не совпадающие полностью психические явления.

Интересным представляется вывод исследователей о том, что свойственное современной организационной среде постоянное требование более высоких профессиональных стандартов в деятельности медицинского персонала приводит к увеличению уровня стресса и выгорания у врачей, в то время как деперсонализация действует в качестве защитного механизма, снижающего уровень стресса. Поскольку

самые сильные статистические связи (paths) в модели включали эмоциональное истощение, программы, направленные на снижение уровня стресса, вероятно, должны быть направлены на уменьшение уровня эмоционального истощения, например, через оптимизацию технологий, рабочих процессов, уменьшающих рабочие нагрузки. Роль деперсонализации (цинизма) следует рассматривать как адаптивную, тогда как ощущение несоответствия стандартам профессиональной успешности может быть неадаптивным, увеличивая стресс и выгорание.

В. Е. Орел [26, 27] считает, что психическое выгорание — это дисфункция, вызванная воздействием профессиональной деятельности на личность, наиболее отчетливо проявляющаяся в сфере субъектных видов труда. Он полагает, что стресс не является причиной выгорания, которое имеет сугубо профессиональную направленность. Исходя из имеющихся исследований структуры выгорания делается вывод о его близости к категории психических состояний. В частности, структура психического выгорания включает три основных компонента: эмоциональный (психоэмоциональное истощение), мотивационный (цинизм) и оценочный (самооценка профессиональной эффективности).

Трудно согласиться с тем, что стресс не является причиной выгорания. Кумулятивный эффект воздействия стресс-факторов рабочей среды, согласно мнению большинства исследователей в области выгорания, приводит к возникновению основной триады его проявлений. Действительно, не любой вид стресса, а только те, которые имеют отношение к профессиональной деятельности, могут привести к возникновению специфических симптомов данного стресс-синдрома. К таким проявлениям относятся прежде всего редуцирование самооценки профессиональной успешности и развитие циничных установок по отношению к реципиентам и выполняемой деятельности. При этом многие исследователи [53] указывают на неспецифичность такого компонента выгорания, как эмоциональное истощение, сопровождающего протекание многих других психических состояний (стресс, депрессия и др.)

Вместе с тем, несмотря на общность механизмов возникновения и сходную картину протекания, существуют определенные различия между стрессом и выгоранием, которые проявляются, прежде всего, в длительности этого процесса. Выгорание, согласно мнению ряда авторов, является длительным процессом исчерпывания ресурсов индивидуума без возможности их адекватного восстановления. В ресурс-

ных концепциях выгорания Широм и Езрахи [55] предполагают, что на ранних его стадиях люди пытаются противостоять профессиональным стрессорам путем использования имеющихся у них ресурсов. На этой стадии у работников часто наблюдается напряженность, тревожность и фрустрация из-за недостаточности ресурсов, которые могут повлиять на решение проблем. Следствием такого поведения является эмоциональное истощение, чувство деперсонализации и неудачи и различные сопутствующие негативные переживания, такие как тревожность и депрессия.

Циклы потери ресурсов при выгорании являются медленными, иллюзорными и даже намеренно скрываемыми работниками, профессиональными союзами, рабочими правилами и присущей людям потребностью верить в то, что их работа ценится. Например, учителя имеют один из наиболее высоких рейтингов выгорания среди других профессий. Во многих образовательных учреждениях тяжелая работа учителей, первоначальное усердие, идеализм и чувство достижения результатов часто не ценятся. Такие факторы, как большое помещение класса, отсутствие необходимых дидактических материалов, оборудования, недостаток льгот, низкая зарплата приводят к постоянной потере ресурсов. Однако еще большую роль играет вложение средств без последующего их поступления. Циклы потерь незаметно, постепенно исчерпывают личностные ресурсы, и такая ситуация очень характерна для выгорания.

Другое существенное отличие между выгоранием и стрессом кроется в специфике влияния на поведение и деятельность субъекта. Если стресс как адаптационный синдром может мобилизовать все стороны психики человека и не только снижать показатели эффективности профессиональной деятельности, но и улучшать их, то выгорание приводит к снижению самооценки в области профессиональной успешности и в дальнейшем к ухудшению показателей деятельности [33].

Еще одно отличие выгорания от стресса — степень его распространенности. В отличие от стресса, возникающего во множестве социальных ситуаций (война, стихийные бедствия, безработица, болезнь, семейные проблемы и т. п.), выгорание представляет собой профессиональный синдром, который наиболее ярко проявляется в социально-ориентированных профессиях.

Таким образом, в отличие от стресса, который может вызывать временные нарушения умственной и физической активности индивида, выгорание представляет собой хроническое дисфункционирование

и является относительно самостоятельным феноменом, отличительными особенностями которого являются его дезадаптационный характер и профессиональная направленность.

Рассмотрение выгорания как специфического стресс-синдрома требует его сопоставления с состояниями, отрицательно влияющими на эффективность трудовой деятельности человека. Негативное воздействие на результаты труда и снижение показателей продуктивности деятельности сближает выгорание с группой неблагоприятных фукциональных состояний сниженной работоспособности, а также с «неравновесными состояниями» [17, 28]. Состояния сниженной работоспособности (ССРс) имеют общие характеристики, такие как снижение показателей продуктивности, ухудшение работоспособности, наличие перерывов в деятельности вплоть до полного отказа от ее выполнения, нарушение оптимального сочетания скоростных и точностных параметров деятельности и др. Данные характеристики отдельных состояний в определенной степени совпадают с особенностями деятельности профессионала, переживающего выгорание, на уровне их проявлений.

С другой стороны, выгорание имеет определенные особенности, отличающие его от данной категории состояний. Общим отличительным признаком выгорания является его принадлежность к профессиональной деятельности, в то время как конкретные составляющие группы ССРс могут присутствовать и в других ее видах (учебной, спортивной). Кроме того, симптоматика выгорания является более разнообразной и разнонаправленной, чем у большинства рассматриваемых состояний сниженной работоспособности.

Утомление представляет собой функциональное состояние, возникающее в результате интенсивной и/или длительной нагрузки и проявляющееся во временном нарушении ряда физиологических и психических функций субъекта, а также в снижении эффективности трудовой деятельности. Основными показателями утомления являются: снижение работоспособности, сопровождаемое чувством слабосилия; расстройство когнитивных процессов и внимания; нарушения в моторной сфере, выражающиеся либо в снижении темпа движений, либо в ускорении; преобладание мотивации на завершение работы и отдых. Основное различие между выгоранием и утомлением заключается в том, что в последнем случае человек может достаточно быстро восстановить свои физические и психические ресурсы, в то время как выгорание — в большей степени процесс необратимый.

Под монотонией понимается состояние сниженного сознательного контроля выполнения деятельности, вызванное ее однообразием. Оно сопровождается переживаниями скуки, сонливости, потерей интереса к работе, усталостью. Отмеченные симптомы являются идентичными и для характеристики выгорания, что обусловливает сходство между анализируемыми состояниями. Однако выгорание имеет ряд существенных отличий. Состояние монотонии обычно порождается специфической деятельностью, характеризующейся однообразием выполняемых заданий, повторяющимися стереотипными действиями, обедненной внешней средой. В этом плане данное состояние возникает в ограниченном круге профессий (например, конвейерный труд). Выгорание является следствием выполнения более разнообразного и творческого труда, накладывающего интенсивные эмоциональные нагрузки на субъект профессиональной деятельности.

Другое отличие касается детерминант монотонии и выгорания. Например, повышенная мотивация к работе и чувство ответственности может компенсировать неблагоприятные свойства монотонного труда и преодолеть тем самым негативные последствия скучной и однообразной работы в виде монотонии. В то же время отмеченные характеристики мотивационной сферы могут, наоборот, способствовать возникновению выгорания в случае наличия противоречия между высоким уровнем мотивации и невозможностью реализоваться в конкретной деятельности [17].

Сходными являются и различия между выгоранием и психическим пресыщением, под которым понимается состояние неприятия слишком простой и субъективно неинтересной или малоосмысленной деятельности, которое проявляется в выраженном стремлении прекратить работу или внести разнообразие в заданный стереотип исполнения. По характеру своего проявления психическое пресыщение сходно с монотонией (хотя отличия, безусловно, имеются), поэтому указанные выше различия между монотонией и выгоранием можно отнести и к данному феномену.

Сравнение существующих подходов показало наличие разных точек зрения на понимание места выгорания в традиционной парадигме психологического стресса. Можно сделать вывод о том, что выгорание, по-видимому, не является особым видом стресса, хотя с точки зрения своего развития может быть отнесено к последней стадии стресса (истощение), оно имеет ряд существенных отличий, которые позволяют рассматривать его как самостоятельный феномен. Рассмот-

ренные подходы позволяют сделать вывод о том, что выгорание тесно связано с действием различных стресс-факторов рабочего контекста и представляет собой следствие профессиональных стрессов. Кумулятивный эффект воздействия рабочих стрессоров приводит к развитию специфического синдрома выгорания в виде совокупности проявлений (эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция персональных достижений), образующих определенную структуру, когда адаптационные возможности по совладанию с профессиональным стрессом субъекта труда превышены.

Модели изучения синдрома выгорания и методы его измерения

В настоящее время существует несколько моделей выгорания, описывающих данный феномен.

Однофакторная модель Пинеса и Аронсона. Согласно ней, выгорание — это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Авторы одномерного подхода рассматривают истощение в качестве главной причины (компонента), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считают следствием. Риск выгорания угрожает не только представителям социальных профессий [49, 50].

Двухфакторная модель. Ее авторы — Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма — голландские исследователи, которые проводили исследования среди медсестер. Синдром выгорания сводится к двухмерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации [39]. Первый компонент, получивший название аффективного, относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй — деперсонализация — проявляется в изменении отношения либо к пациентам, либо к себе. Он получил название установочного.

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон) [47]. Синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Вторая составляющая (деперсонализация) сказывается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других — уси-

ление негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам и т. п. Третья составляющая выгорания, редукция личностных достижений, может проявляться либо в тенденции негативной самооценки, занижении своих профессиональных достижений и успехов, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, либо в приуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим [46, 47].

Описанные три компонента выгорания в какой-то степени отражают специфику профессиональной сферы, в которой впервые был обнаружен данный феномен. Особенно это касается второго компонента выгорания — деперсонализации, нередко показывающей состояние сферы социального обслуживания людей и оказания им помощи. Исследования последних лет не только подтвердили правомерность такой структуры, но и позволили существенно расширить область ее распространения, включив профессии, не связанные с социальным кругом. Это привело к некоторой модификации понятия выгорания и его структуры.

Выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание подвергло определенному видоизменению и понимание его основных компонентов: эмоционального истощения, цинизма, профессиональной эффективности. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

Четырехфакторная модель [41, 47]. В четырехкомпонентной модели выгорания один из его элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация, связанная с работой и с реципиентами соответственно [42, 45].

Процессуальные модели рассматривают выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени и имеющий определенные фазы (см. об этом ниже.).

Для измерения выгорания в зарубежной психологии наиболее широко используются две методики: MBI (Maslach-Burnout-Inventor) — Маслач и Джексон и BM (Измерение выгорания — Burnout Measure) — Пинса и Аронсона [49, 50].

Первоначальная версия опросника BM вышла под названием «Измерение скуки» («Tedium Measure») [47]. Согласно определению авторов книги, выгорание представляет собой состояние физического и психического (mental) истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально нагруженных ситуациях. Опросник BM был задуман как одномерный, хотя три вида истощения различаются между собой. В исследованиях [40] проверялись структура и валидность опросника BM на голландской выборке (n = 2190). Оказалось, что измерения физического, эмоционального и психического истощениязаменены деморализацией, истощением и потерей мотивации. Авторы пришли к выводу о том, что «BM» охватывает лишь определенный аспект выгорания и скорее измеряет общее самочувствие (well-being). Структура опросника BM такова: «деморализация» — 10 утверждений; «истощение» — 6 утверждений; «потеря мотивации» — 5 утверждений. В противоположность «MBI» авторы «BM» не ограничивают возможность проявления выгорания только в строго определенном круге профессий. «BM» содержит 21 утверждение (например, «чувствую, что разочаровался в людях»). Ответы варьируют от «никогда» (1 балл) до «всегда» (7 баллов).

Опросник MBI, который составили американские психологи К. Маслач и С. Джексон, первоначально предназначался для измерения выгорания в профессиях типа «человек—человек». В течение нескольких лет после опубликования «MBI» стал самым популярным инструментом измерения выгорания. Данный опросник содержит три субшкалы: «эмоциональное истощение» — 9 утверждений; «деперсонализация» — 5 утверждений; «редукция персональных достижений» — 8 утверждений. Ответы варьируют от «никогда» (0 баллов) до «каждый день» (6 баллов).

Высокие оценки по шкалам эмоционального истощения и деперсонализации в совокупности с низкими оценками по шкале персональных достижений (обратная шкала) указывают на наличие у субъекта состояния выгорания.

«MBI» получил широкое распространение в Нидерландах, Германии, Франции, Австралии, Греции, Испании и других странах. В зарубежных исследованиях получены данные, подтверждающие дискриминантную валидность, внутреннюю валидность, а также конвергентную валидность с другими инструментами измерения выгорания.

Поскольку «MBI» предназначен только для профессий, которые предполагают интенсивные межличностные взаимодействия, это существенно ограничивает его применение. Многие исследователи вы-

горания сходятся в том, что данный синдром возникает и в других профессиональных группах.

На основе «MBI» был разработан опросник «MBI-GS» («Maslach Burnout Inventory-General Survey»). Данный вариант опросника позволяет оценивать выгорание как в профессиях с непосредственными интенсивными межличностными коммуникациями, так и без них. Он содержит 16 утверждений и три субшкалы, параллельные тем, что есть в «MBI»: «истощение» — 5 пунктов; «цинизм» — 5 пунктов; «профессиональная успешность» — 6 пунктов. Ответы оцениваются по 7-балльной шкале и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «каждый день» (6 баллов).

Опросник «MBI-GS» содержит утверждения, сформулированные в общем виде, без ссылок на конкретную профессиональную деятельность. Высокой степени выгорания так же, как и в «MBI», соответствуют высокие оценки по шкалам «истощения» и «цинизма» в совокупности с низкими оценками по шкале «профессиональной успешности». В исследовании Шуте [54] проверялись вопросы факторной валидности данного теста по сравнению с альтернативными моделями: однофакторной моделью Пинеса, Аронсона и Широма [49, 55]; двухфакторной моделью, в которой эмоциональное истощение и деперсонализация объединяются в единый фактор («сущность выгорания»), а профессиональная успешность рассматривается как отдельный фактор; трехфакторной моделью, в которой эмоциональное истощение и деперсонализация представлены как отдельные, но коррелирующие факторы, а профессиональная успешность — в качестве независимого фактора.

Результаты исследования показали, что «MBI-GS», как и оригинальный опросник «MBI», состоит из трех различных, но коррелирующих между собой измерений ($0{,}35 < r < 0{,}67$): «истощения», «цинизма» и «профессиональной успешности». Факторная валидность данного инструментария была в основном подтверждена на различных национальных выборках: Финляндия ($n = 8529$), Швеция ($n = 267$) и Нидерланды ($n = 259$) и в профессиональных группах, что открывает широкие возможности для исследования синдрома выгорания независимо от национальных и профессиональных ограничений.

Процессуальные модели выгорания

Они рассматривают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к реципиентам (субъектам

профессиональной деятельности). Специалисты пытаются создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений). Выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени, характеризуется нарастающей степенью выраженности его проявлений. Дж. Гринберг [6] предлагает рассматривать выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

Первая стадия («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Если продолжается стрессовая ситуация, профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника быстро теряется интерес к своему труду или исчезает привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно это касается трудоголиков, приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, загнанности в угол. Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

Пятая стадия («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

Динамическая модель Б. Перлмана и Е. Хартмана описывает развитие процесса выгорания как проявление трех основных классов ре-

акции на организационные стрессы [48]. Это физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение); аффективно-когнитивные реакции в виде асоциальных или иррациональных установок, неконструктивных переживаний и чувств (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация); поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность).

Модель представляет четыре стадии стресса.

Первая стадия — напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Такую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций. Первый: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать субъективно воспринимаемым или реальным организационным, статусно-ролевым и профессиональным требованиям. Второй: работа может не соответствовать ожиданиям, потребностям или ценностям субъекта труда. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс «непродуктивного горения».

Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса. Многие стрессогенные ситуации могут не вызывать соответствующих переживаний, поскольку происходит конструктивное когнитивное оценивание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации. Движение от первой стадии ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных переменных.

Третья стадия сопровождается реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

Четвертая стадия представляет собой выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса. Будучи негативным последствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоционально-мотивационное истощение, неконструктивная когнитивная и поведенческая защита, как переживание субъективного неблагополучия — определенного физического или психологического дискомфорта. Четвертая стадия образно сопоставима с затуханием горения при отсутствии необходимого топлива.

Переменные, значимо связанные с выгоранием, распределены в модели следующим образом: организационные и индивидуальные ха-

рактеристики воздействуют на восприятие субъектом труда роли и привлекательности организации, опосредуя ответные реакции работника. В ответ на это организация реагирует на симптомы, проявляющиеся у работника (на третьей стадии), что затем может привести к последствиям выгорания, проявляющимся на четвертой стадии. Так Перлман и Хартман понимают многомерную динамику процесса выгорания.

А. Широм [55] считает выгорание комплексом физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления. Он полагает, что главный фактор в динамике выгорания — истощение эмоциональное. Дополнительные же компоненты — это следствие либо поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации, либо собственно когнитивно-эмоционального выгорания, выражающегося в редуцировании персональных достижений и ограждении себя от ситуаций с повышенной ответственностью. То и другое проявляется в личностной деформации, что негативно сказывается на социально-психологической адаптации и социальном здоровье индивида. Последствия выгорания могут проявляться также в психосоматических нарушениях. Симптомы профессионального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической нагрузки, которые приводят или могут приводить к полной дезинтеграции различных психических сфер, и прежде всего — эмоциональной.

Согласно концепции М. Буриша [37], развитие синдрома происходит по стадиям. Сначала возникают значительные энергетические затраты — следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует, однако, отметить, что генезис выгорания индивидуален и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

В развитии синдрома профессионального выгорания М. Буриш выделяет следующие главные фазы.

1. **Предупреждающая фаза:**
   1) чрезмерное участие: чрезмерная активность; отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований; ограничение социальных контактов;
   2) истощение: чувство усталости; бессонница; переживание угрозы несчастных случаев.

2. **Снижение уровня собственного участия:**
   1) по отношению к сотрудникам, пациентам: потеря положительного восприятия коллег; переход от помощи к надзору и контролю; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам — проявление негуманного подхода к людям;
   2) по отношению к остальным окружающим: отсутствие эмпатии; безразличие; циничные оценки;
   3) по отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой;
   4) возрастание требований: потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют тебя; зависть.
3. **Эмоциональные реакции:**
   1) депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки; безосновательные страхи, лабильность настроения, апатии;
   2) агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.
4. **Фаза деструктивного поведения:**
   1) сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания; ригидность мышления, отсутствие воображения;
   2) мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности; выполнение заданий строго по инструкции;
   3) эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей или чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука.
5. **Психосоматические реакции**: снижение иммунитета; неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли;

боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. **Разочарование**: отрицательная жизненная установка; чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние.

Анализируя фазы развития синдрома, можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте. На первом этапе профессиональная деятельность составляет главную ценность и смысл всей жизни человека. По мнению Буриша, тот, кто «выгорает», когда-то должен был «загореться»». Этот «запал» не несет никаких отрицательных последствий при условии соответствующей сатисфакции. В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания. Изменение отношения к профессиональной деятельности, от положительного до безразличного или отрицательного, можно проследить на примере «выгоревшего» врача, который начинает воспринимать пациента исключительно как медицинский случай («почки» из пятой палаты, «инфаркт» из восьмой). Происходит обезличивание отношений между участниками этого процесса, которое подавляет проявление гуманных форм поведения между людьми и создает угрозу для личностного развития представителей социальных профессий.

К сожалению, представленные выше модели не сопровождаются конкретным диагностическим инструментарием, что не позволяет оперировать ими в исследованиях. На наш взгляд, конструктивным представляется изучение динамики процесса выгорания с опорой на трехкомпонентную модель Маслач и Джексон. Ниже представлены те методики, которые имеют русскоязычные версии и часто используются при оценке выраженности синдрома выгорания.

Методический инструментарий для изучения синдрома выгорания

Опросник «Профессиональное выгорание» (ПВ)

русскоязычная версия Н. Водопьянова, Е. Старченкова

Вводные замечания

Данная методика была разработана нами на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон. Опросник содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей

деятельности. Он состоит из трех субшкал: «эмоциональное истощение», «деперсонализация» и «профессиональные достижения». Ответы оцениваются по семибалльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие — по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

Диагностируя выгорание, следует учитывать конкретные значения субшкал (факторов), которые имеют возрастные и гендерные особенности. Например, некоторую степень эмоционального истощения можно считать нормальным возрастным изменением, а определенный уровень деперсонализации — необходимый механизм психологической защиты для целого ряда социальных (или коммуникативных) профессий в процессе профессиональной адаптации.

При анализе индивидуальных показателей по шкале «профессиональная эффективность» следует учитывать возраст и этап становления человека в профессии. Начальный период профессиональной адаптации неизбежно связан с осознанием молодым специалистом некоторой недостаточности своих знаний и умений требованиям практической деятельности. Это, естественно, обусловливает определенную напряженность (психологический стресс) в рабочих ситуациях профессиональной деятельности. Если подобное явление не учитывать, можно ошибочно интерпретировать у начинающих специалистов низкие баллы по шкале «персональные достижения» как симптомы выгорания. У сформировавшихся специалистов на этапе зрелости и поздней зрелости низкие баллы по шкале «профессиональная эффективность» часто свидетельствуют о сниженной самооценке значимости действительно достигнутых результатов и вторичном снижении продуктивности из-за изменения отношения к работе.

Таким образом, при исследовании динамики выгорания необходимо брать в расчет как конкретные значения по всем трем субшкалам, так и их взаимосвязь. Взаимосвязь и взаимовлияние факторов выгорания определяют динамику процесса его развития. Ниже представлены варианты опросника, разработанные нами для различных групп профессий, «ключ» и средневозрастные значения по российской выборке, позволяющие определить персональные характеристики выгорания.

Психометрия

Результаты исследований показали, что опросник «ПВ» дает достаточное представление о психометрических свойствах. Исследование, специальное проведенное Е. С. Старченковой, подтвердило надежность и валидность российской версии опросника «ПВ» [33]. А именно: статистическая обработка полученных данных подтвердила ретестовую надежность как для отдельных пунктов, так и для шкал опросника.

Проверка согласованности эмпирических распределений шкал с нормальным распределением показала, что их распределения не отличаются статистически значимо от нормальных. Таким образом, полученные данные могут рассматриваться как устойчивые — репрезентативные по отношению к генеральной совокупности и могут служить основой для определения тестовых норм для работников социальных профессий.

Результаты исследования (проведенная оценка) концептуальной, содержательной, внутренней, конструктивной, конвергентной, эмпирической валидности подтверждают возможность использования данной методики для измерения синдрома выгорания.

Вариант опросника «ПВ» для учителей и преподавателей высшей школы [2] [1]

Инструкция: цель данного исследования состоит в том, чтобы определить, какие переживания возникают у специалистов педагогической профессии. Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 — «никогда». Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция 6 — «ежедневно». Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

1	Я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой)	1 2 3 4 5 6
2	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон	1 2 3 4 5 6
3	Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен(на) идти на работу	1 2 3 4 5 6
4	Я хорошо понимаю каждого моего ученика (студента) и нахожу к каждому свой подход	1 2 3 4 5 6

[1] *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — СПб., 2005.

5	Я общаюсь с моими учениками чисто формально, без лишних эмоций, и стремлюсь свести общение с ними до минимума	1 2 3 4 5 6
6	Во время и после занятий я чувствую себя в приподнятом настроении и эмоционально воодушевленно*	1 2 3 4 5 6
7	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с моими учениками (студентами)	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую угнетенность и апатию	1 2 3 4 5 6
9	Я могу позитивно влиять на продуктивность работы моих учеников и коллег	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я стал(а) более отстраненным(ной) и жестким(ой) по отношению к тем, с кем работаю	1 2 3 4 5 6
11	Как правило, ученики, их родители и администрация школы слишком много требуют от меня или манипулируют мною. Они преследуют только свои интересы	1 2 3 4 5 6
12	У меня много профессиональных планов на будущее, и я верю в их осуществление	1 2 3 4 5 6
13	Я испытываю эмоциональный спад на работе	1 2 3 4 5 6
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1 2 3 4 5 6
15	Я не могу быть участливой ко всем ученикам (студентам), особенно недисциплинированным и не желающим учиться	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться от всех и отдохнуть от работы	1 2 3 4 5 6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества при общении с моими учениками (студентами) и коллегами	1 2 3 4 5 6
18	Я легко общаюсь с учениками (студентами) и их родителями независимо от их социального положения и поведения	1 2 3 4 5 6
19	Я многое успеваю сделать на работе и дома	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую себя на пределе возможностей	1 2 3 4 5 6
21	Я многого смогу еще достичь в своей жизни	1 2 3 4 5 6
22	Бывает, что коллеги, ученики (студенты) и их родители перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей	1 2 3 4 5 6

Вариант опросника «ПВ» для руководителей среднего звена

1	В конце рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ной), без ярких эмоций и чувств	1 2 3 4 5 6
2	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон	1 2 3 4 5 6
3	По утрам в рабочие дни у меня плохое настроение, я считаю дни и часы до выходных	1 2 3 4 5 6
4	Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю	1 2 3 4 5 6
5	Меня раздражают мои подчиненные и коллеги, которые медлительны или некомпетентны	1 2 3 4 5 6

6	Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным человеком*	1 2 3 4 5 6
7	При разговоре с агрессивными или конфликтными работниками я умею договориться и избежать конфликтов	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую упадок сил и апатию по отношению к моей работе	1 2 3 4 5 6
9	Я умею внести «искру» в работу (заинтересовать) моих подчиненных (деловых партнеров)	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я стал(а) более черствым (бесчувственным) во взаимоотношениях с коллегами (подчиненными)	1 2 3 4 5 6
11	Люди, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня	1 2 3 4 5 6
12	Я работаю с удовольствием, и у меня много планов на будущее, связанных с моим профессиональным развитием. Я верю в их осуществление	1 2 3 4 5 6
13	У меня много жизненных разочарований	1 2 3 4 5 6
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1 2 3 4 5 6
15	Мне безразлично, что происходит с моими подчиненными. Я предпочитаю формальное общение с ними, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с ними до минимума	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех	1 2 3 4 5 6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе	1 2 3 4 5 6
18	Я легко общаюсь на работе со всеми (подчиненными, коллегами, техническим персоналом) независимо от их амбиций, эмоционального состояния и манеры общения	1 2 3 4 5 6
19	Я доволен(на) моими жизненными и профессиональными успехами (достижениями)	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую себя на пределе возможностей	1 2 3 4 5 6
21	Я смогу еще много сделать в своей жизни	1 2 3 4 5 6
22	Я проявляю к подчиненным больше внимания и заботы, чем получаю от них признательности и благодарности	1 2 3 4 5 6

Вариант опросника «ПВ» для сотрудников коммерческой службы

1	В конце рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ной), без ярких эмоций и чувств	1 2 3 4 5 6
2	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон	1 2 3 4 5 6
3	По утрам в рабочие дни у меня плохое настроение, я считаю дни и часы до выходных	1 2 3 4 5 6
4	Я хорошо чувствую интересы и состояние тех, с кем я работаю (партнеры, клиенты) и это помогает мне в переговорах по торговым сделкам (реализации продукции)	1 2 3 4 5 6

5	Меня раздражают (выводят из душевного равновесия) те люди, с кем мне приходиться работать	1 2 3 4 5 6
6	Я чувствую себя энергичным(ной) и эмоционально воодушевленным(ой)*	1 2 3 4 5 6
7	Я умею находить правильное решение в сложных (конфликтных) ситуациях	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую упадок сил и апатию по отношению к моей работе	1 2 3 4 5 6
9	Я вношу много нового и полезного в работу нашей компании (продуктивность работы сотрудников нашей фирмы)	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я предпочитаю быть более отстраненным(ной) и бесчувственным(ной) по отношению к тем, с кем мне приходится работать	1 2 3 4 5 6
11	Люди, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня	1 2 3 4 5 6
12	Я работаю с удовольствием, и у меня много планов на будущее, связанных с моим профессиональным развитием. Я верю в их осуществление	1 2 3 4 5 6
13	Я чувствую все больше жизненных разочарований	1 2 3 4 5 6
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1 2 3 4 5 6
15	В организации, где я работаю, я предпочитаю формальное общение, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с сотрудниками (или клиентами) до минимума	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех	1 2 3 4 5 6
17	Я легко провожу торговые переговоры и успешен на них	1 2 3 4 5 6
18	Я легко (без напряжения) общаюсь с людьми независимо от их социального статуса (положения), возраста и характера	1 2 3 4 5 6
19	Я доволен(на) моими жизненными и профессиональными успехами (достижениями)	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую себя на пределе возможностей	1 2 3 4 5 6
21	Я смогу еще многого достичь в своей жизни	1 2 3 4 5 6
22	Люди, с которыми я работаю (начальство, подчиненные, коллеги), перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей	1 2 3 4 5 6

Вариант опросника «ПВ» для продавцов розничной торговли

1	В конце рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ной), без ярких эмоций и чувств	1 2 3 4 5 6
2	К концу рабочего дня я чувствую усталость и полное изнеможение	1 2 3 4 5 6
3	Когда я прихожу на работу, у меня портится настроение, я считаю часы и минуты до конца рабочего дня	1 2 3 4 5 6
4	Я хорошо понимаю покупателей и всегда могу заинтересовать их ассортиментом товаров отдела, в котором я работаю	1 2 3 4 5 6

5	Меня раздражают многие покупатели	1 2 3 4 5 6
6	Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально воодушевленным(ой)*	1 2 3 4 5 6
7	Я умею находить правильное решение в сложных (конфликтных) ситуациях	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую упадок сил и потерю интереса к моей работе	1 2 3 4 5 6
9	Я могу повлиять на выбор товаров покупателями и на их решение приобрести наши товары	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я предпочитаю быть более отстраненным и бесчувственным по отношению к тем, с кем мне приходится работать	1 2 3 4 5 6
11	Люди, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня	1 2 3 4 5 6
12	Я работаю с удовольствием, и у меня много планов на будущее, связанных с моим профессиональным развитием. Я верю в их осуществление	1 2 3 4 5 6
13	Я чувствую все больше жизненных разочарований	1 2 3 4 5 6
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1 2 3 4 5 6
15	Меня раздражают покупатели, которым приходится слишком много объяснять или показывать. Я предпочитаю свести общение с ними до минимума	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех	1 2 3 4 5 6
17	Я легко нахожу общий язык с любыми покупателями	1 2 3 4 5 6
18	Мне нравится моя работа	1 2 3 4 5 6
19	Я доволен(на) моими жизненными и профессиональными успехами (достижениями)	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую себя на пределе возможностей	1 2 3 4 5 6
21	Я смогу еще многого достичь в своей жизни	1 2 3 4 5 6
22	Я часто выполняю не свои обязанности в ответ, не получая ничего	1 2 3 4 5 6

Вариант опросника «ПВ» для медицинских работников

1	Я чувствую себя эмоционально опустошенным(ной), без ярких эмоций и чувств	1 2 3 4 5 6
2	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон	1 2 3 4 5 6
3	По утрам в рабочие дни у меня плохое настроение, я считаю дни и часы до выходных	1 2 3 4 5 6
4	Я хорошо понимаю, что чувствуют мои пациенты, и использую это для более успешного лечения	1 2 3 4 5 6
5	Я общаюсь с моими пациентами (больными) только формально, без лишних эмоций и стремлюсь свести время общения с ними к минимуму	1 2 3 4 5 6

6	Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально воодушевленным(ой)*	1 2 3 4 5 6
7	Я умею находить правильное решение в трудных ситуациях с больными и с коллегами	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую неудовлетворенность и потерю интереса к моей работе	1 2 3 4 5 6
9	Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение больных (пациентов)	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я предпочитаю быть более отстраненным(ой) и бесчувственным(ой) по отношению к тем, с кем мне приходится работать	1 2 3 4 5 6
11	Как правило, окружающие меня люди слишком много требуют от меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня	1 2 3 4 5 6
12	Я работаю с удовольствием, и у меня много планов на будущее, связанных с моим профессиональным развитием. Я верю в их осуществление	1 2 3 4 5 6
13	Я испытываю все больше жизненных разочарований	1 2 3 4 5 6
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1 2 3 4 5 6
15	Я стараюсь эмоционально не реагировать на «трудных» (конфликтных) пациентов	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех	1 2 3 4 5 6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношениях с моими коллегами и в отношениях с моими больными	1 2 3 4 5 6
18	Я легко общаюсь с больными и их родственниками независимо от их социального статуса и характера	1 2 3 4 5 6
19	Я многое успеваю сделать за день	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую себя на пределе возможностей	1 2 3 4 5 6
21	Я многого смогу достичь в своей жизни	1 2 3 4 5 6
22	Я проявляю к другим людям больше внимания и заботы, чем получаю от них в ответ признательности и благодарности	1 2 3 4 5 6

Лист для ответов

Фамилия, имя, отчество ....
Возраст .... Профессия/должность ....
Стаж работы в данной должности ....

№ п/п	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Ежедневно
1	0	1	2	3	4	5	6
2	0	1	2	3	4	5	6
3	0	1	2	3	4	5	6
4	0	1	2	3	4	5	6

№ п/п	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Ежедневно
5	0	1	2	3	4	5	6
6	0	1	2	3	4	5	6
7	0	1	2	3	4	5	6
8	0	1	2	3	4	5	6
9	0	1	2	3	4	5	6
10	0	1	2	3	4	5	6
11	0	1	2	3	4	5	6
12	0	1	2	3	4	5	6
13	0	1	2	3	4	5	6
14	0	1	2	3	4	5	6
15	0	1	2	3	4	5	6
16	0	1	2	3	4	5	6
17	0	1	2	3	4	5	6
18	0	1	2	3	4	5	6
19	0	1	2	3	4	5	6
20	0	1	2	3	4	5	6
21	0	1	2	3	4	5	6
22	0	1	2	3	4	5	6

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с общим «ключом» подсчитывается сумма баллов для каждого субфактора. Оценка степени выгорания может осуществляться как для каждого отдельного показателя, так и по интегральному показателю. Для этого складываются шкальные оценки трех показателей (субфакторов, представленных в табл. 5.1) и соотносятся с тестовыми нормами (табл. 5.2).

Таблица 5.1

Уровни показателей выгорания (данные российской выборки, общая выборка 360 человек)

Субшкала	Группы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень	Очень высокий уровень
Шкальные оценки		1 балл	2 балла	3 балла	5 баллов
Эмоциональное истощение	Мужчины	5–15	16–24	25–34	Больше 34
	Женщины	6–16	17–25	26–34	Больше 34
Деперсонализация/ цинизм	Мужчины	2–4	5–12	13–15	Больше 15
	Женщины	1–4	5–10	11–13	Больше 14
Профессиональная успешность	Мужчины	37–48	34–28	27–23	22 и меньше
	Женщины	37–48	35–28	27–22	21 и меньше

Таблица 5.2
Тестовые нормы для интегрального показателя выгорания

Низкая степень	Средняя степень	Высокая степень	Крайне высокая степень
3–4 балла	5–6 баллов	7–9 баллов	10 баллов и больше

Общий «ключ»

Субшкала	Номер утверждения	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22	30
Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Примечание. * отмечен «обратный» вопрос, который считается в обратном порядке.

Пример изучения особенностей выгорания в зависимости от возраста и стажа работы

По нашим данным, в выборке 360 человек не были выявлены достоверные различия между разными возрастными группами. Очевидно, это связано с тем, что сравнивались данные у респондентов разных профессиональных групп и организаций. При сравнении мужчин и женщин по средним значениям параметров психического выгорания различия также не обнаружены. Возможно, гендерные и возрастные особенности выгорания проявляются в зависимости от других факторов: организационных, ролевых, должностных и др.

В результате исследования Ю. Видановой синдрома выгорания у представителей административных работников государственной службы (N = 105) были обнаружены возрастные различия по степени выраженности отдельных параметров [4]. В частности, сравнение четырех возрастных групп между собой по уровню и особенностям выгорания показало, что существенные различия обнаруживаются между возрастными периодами от 40 до 50 и свыше 50 лет по параметру «профессиональная успешность» ($t = -2,57$; $p < 0,05$). Результаты сравнения представлены в табл. 5.3.

Таблица 5.3

Показатели выгорания в различных возрастных группах

Возраст	Эмоцио-нальное истощение	Цинизм	Профессио-нальная успешность	Критерий	Уровень значимо-сти
20–30	19,44	7,70	30,19	t-критерий Стьюдента	p > 0,05 p > 0,05
30–40	19,29	7,55	28,79	t-критерий Стьюдента	p > 0,05 p > 0,05
40–50	20,92	7,29	27,82	t-критерий Стьюдента	p < 0,05 p > 0,05
>50	21,48	7,71	31,52	t-критерий Стьюдента	p < 0,05 p > 0,05

Эти данные говорят о том, что административные работники, находящиеся в предпенсионном возрасте (старше 50 лет) — не склонны занижать свои профессиональные достижения по сравнению со своими более молодыми коллегами. Отличительной особенностью административных работников государственной службы является то, что на всех возрастных этапах до 51 года выгорание происходит по типу редукции персональных достижений (профессиональная успешность).

Сравнительный анализ показателей выгорания в зависимости от стажа работы представлен в табл. 5.4. Стаж административной деятельности был разбит на следующие градации: от 0 до 3 лет, от 3 до 10 лет, от 10 до 20 лет, более 20 лет. В группу административных работников со стажем менее 3 лет вошли 53 человека, со стажем от 3 до 10 лет — 42 человека, со стажем от 10 до 20 лет — 42 человека и со стажем более 20 лет — 18 человек.

Сравнение четырех групп между собой показало, что имеется тенденция к более высокому эмоциональному истощению у специалистов в первые три года работы по сравнению с более опытными, и не выявило достоверных различий по уровню психического выгорания. Сравнение осуществлялось с помощью однофакторного дисперсионного анализа и t-критерия Стьюдента для независимых выборок. Результаты приведены в табл. 5.4.

В целом исследование показало, что психическое выгорание достаточно часто встречается среди данной категории специалистов. Высокую степень психического выгорания автор обнаружила у 40% опрошенных, среднюю степень выгорания — у 50% и низкую степень выгорания — у 10% опрошенных. Синдром выгорания у администра-

Таблица 5.4
Показатели выгорания в зависимости от стажа работы

Стаж	Эмоцио-нальное истощение	Цинизм	Профессио-нальная успешность	Критерий	Уровень значимо-сти
0,5–3	20,96	6,91	28,23	t-критерий Стьюдента	p > 0,05
4–10	19,24	7,19	28,57	t-критерий Стьюдента	p > 0,05
10–20	20,74	8,21	30,19	t-критерий Стьюдента	p > 0,05
>20	19,78	8,22	29,44	t-критерий Стьюдента	p > 0,05

тивных работников развивается по типу редукции персональных достижений (низкая профессиональная самореализация) вне зависимости от стажа работы. Эмоциональное истощение и деперсонализация-цинизм на всех этапах профессиональной карьеры развиваются в средней степени.

Опросник «Синдром выгорания»

А. Рукавишников [31]

Вводные замечания

Синдром психического выгорания рассматривается автором методики как совокупность симптомов трех субшкал. Содержательные характеристики данных субшкал следующие.

Психоэмоциональное истощение (ПИ) — процесс исчерпания эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми; проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии, холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

Личностное отдаление (ЛО) — специальная форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми; проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Профессиональная мотивация (ПМ) — уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе «альтруистического» содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показате-

лем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе.

Опросник

Инструкция: вам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте высказывание и решите, испытывали ли вы нечто подобное. Если у вас подобного чувства никогда не возникало, поставьте галочку или крестик в колонке «никогда» напротив порядкового номера утверждения. Если у вас подобное чувство присутствует постоянно, то поставьте отметку в колонке «обычно», а также в соответствии с ответами «часто», «редко». Постарайтесь долго не задумываться над выбором. Благодарим вас за искренние ответы!

№ п/п	Утверждение	Обычно	Часто	Редко	Никогда
1	Я легко раздражаюсь				
2	Думаю, что работаю лишь потому, что надо где-то работать				
3	Меня беспокоит, что думают коллеги о моей работе				
4	Я чувствую, что у меня нет никаких эмоциональных сил вникать в чужие проблемы				
5	Меня мучает бессонница				
6	Думаю, что, если бы представилась удачная возможность, я бы сменил место работы				
7	Я работаю с большим напряжением				
8	Моя работа приносит мне удовлетворение				
9	Чувствую, что работа с людьми изматывает меня				
10	Думаю, что моя работа важна				
11	Я устаю от человеческих проблем, с решением которых сталкиваюсь на работе				
12	Я доволен профессией, которую выбрал				
13	Непонятливость моих коллег или учеников раздражает меня				

№ п/п	Утверждение	Обычно	Часто	Редко	Никогда
14	Я эмоционально устаю на работе				
15	Думаю, что не ошибся в выборе своей профессии				
16	Я чувствую себя опустошенным и разбитым после рабочего дня				
17	Чувствую, что получаю мало удовлетворения от достигнутых успехов на работе				
18	Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные контакты с коллегами по работе				
19	Для меня важно преуспеть на работе				
20	Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим				
21	Мне кажется, что результаты моей работы не стоят затраченных мною усилий				
22	У меня не хватает времени на свою семью и личную жизнь				
23	Я полон оптимизма по отношению к своей работе				
24	Мне нравится моя работа				
25	Я устал все время стараться				
26	Меня утомляет участие в дискуссиях на профессиональные темы				
27	Мне кажется, что я изолирован от своих коллег по работе				
28	Я удовлетворен своим профессиональным выбором				
29	Я чувствую физическое напряжение, усталость				
30	Постепенно я начинаю испытывать безразличие к своим ученикам				
31	Работа эмоционально выматывает меня				
32	Я использую лекарства для улучшения самочувствия				
33	Меня интересуют результаты работы моих коллег				
34	Утром мне трудно вставать и идти на работу				
35	На работе меня преследует мысль: поскорее бы рабочий день закончился				

№ п/п	Утверждение	Обычно	Часто	Редко	Никогда
36	Нагрузка на работе практически невыносима				
37	Я ощущаю радость, помогая окружающим меня людям				
38	Я чувствую, что стал более безразличным к своей работе				
39	Случается, что у меня без особой причины начинает болеть голова или желудок				
40	Я прилагаю усилия, чтобы быть терпеливым с учениками				
41	Я люблю свою работу				
42	У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен				
43	Меня раздражает поведение моих учеников				
44	Мне легко понять чувства окружающих по отношению ко мне				
45	Меня часто охватывает желание все бросить и уйти со своего рабочего места				
46	Я замечаю, что становлюсь все более черствым по отношению к людям				
47	Я чувствую эмоциональное напряжение				
48	Я совершенно не увлечен и даже не интересуюсь своей работой				
49	Я чувствую себя измотанным				
50	Я считаю, что своим трудом я приношу пользу людям				
51	Временами я сомневаюсь в своих способностях				
52	Я испытываю ко всему, что происходит вокруг, полную апатию				
53	Выполнение повседневных дел для меня — источник удовольствия и удовлетворения				
54	Я не вижу смысла в том, что делаю на работе				
55	Я чувствую удовлетворение от выбранной мной профессии				
56	Хочется плюнуть на все				
57	Я жалуюсь на здоровье без четко определенных симптомов				

№ п/п	Утверждение	Обычно	Часто	Редко	Никогда
58	Я доволен своим положением на работе и в обществе				
59	Мне понравилась бы работа, отнимающая мало времени и сил				
60	Я чувствую, что работа с людьми сказывается на моем физическом здоровье				
61	Я сомневаюсь в значимости моей работы				
62	Испытываю чувство энтузиазма по отношению к работе				
63	Я так устаю на работе, что не в состоянии выполнять свои повседневные обязанности				
64	Считаю, что вполне компетентен в решении проблем, возникающих на работе				
65	Чувствую, что могу дать детям больше, чем даю				
66	Мне буквально приходится заставлять себя работать				
67	Присутствует ощущение, что я могу легко расстроиться, впасть в уныние				
68	Мне нравится отдавать все силы работе				
69	Я испытываю состояние внутреннего напряжения и раздражения				
70	Я стал с меньшим энтузиазмом относиться к своей работе				
71	Верю, что способен выполнить все, что задумано				
72	У меня нет желания глубоко вникать в проблемы моих учеников				

Обработка и интерпретация результатов. Оценка психического выгорания определяется по трем субшкалам (психоэмоциональное истощение, личностное отдаление, профессиональная мотивация) в соответствии с «ключом».

«Ключ»

Психоэмоциональное истощение (ПИ) — вопросы: 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 утверждений).

Личностное отдаление (ЛО) вопросы: 3, 4, 9–11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 37, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70–72 (24 утверждения).

Профессиональная мотивация (ПМ) вопросы: 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22–24, 26–28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 утверждения).

Количественная оценка по каждой шкале осуществляется путем перевода ответов в трехбалльную систему (обычно — 3 балла; часто — 2, редко — 1, никогда — 0) и суммарного подсчета баллов. Обработка производится по сырым баллу, затем с помощью нормативных таблиц определяется уровень психического выгорания по каждой шкале.

Нормы для компонента «психоэмоциональное истощение» (ПИ)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
9 баллов и ниже	10–20 баллов	21–39 баллов	40–49 баллов	50 баллов и выше

Нормы для компонента «личностное отдаление» (ЛО)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
9 баллов и ниже	10–16 баллов	17–31 балл	32–40 баллов	41 балл и выше

Нормы для компонента «профессиональная мотивация» (ПМ)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
7 баллов и ниже	8–12 баллов	13–24 балла	25–31 балла	32 балла и выше

Нормы для индекса психического выгорания (ИПв)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
31 балл и ниже	32–51 балл	52–92 балла	93–112 баллов	113 баллов и выше

Жизненные проявления психического выгорания на системно-структурных уровнях

Субфакторы	Проявления психического выгорания на уровнях		
	межличностном	личностном	мотивационном
ПИ	Психическое истощение, раздражительность, агрессивность, повышенная чувствительность к оценкам других	Низкая эмоциональная толерантность, тревожность	Нежелание идти на работу; желание скорее окончить рабочий день. Прогулы

Субфакторы	Проявления психического выгорания на уровнях		
	межличностном	личностном	мотивационном
ЛО	Нежелание контактировать с людьми; циничное, негативное отношение к людям	Критическое отношение к окружающим и некритичность в оценке самого себя, значимость своей правоты	Снижение включаемости в работу и дела других людей; безразличие к своей карьере
ПМ	Неудовлетворенность работой и отношениями в коллективе	Заниженная самооценка, неудовлетворенность собой как профессионалом, чувство низкой профессиональной эффективности и удовлетворенности	Снижение потребности в достижениях

Методика «Эмоциональное выгорание»

В. Бойко[1]

Вводные замечания

Согласно мнению автора методики, эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [2]. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще — профессионального поведения. С одной стороны, оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой — выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с партнерами. Бойко рассматривает эмоциональное выгорание как профессиональную деформацию личности, которая возникает под воздействием ряда факторов — внешних и внутренних.

Внешние факторы:

1. Хронически напряженная психоэмоциональная деятельность. (Это происходит в тех случаях, когда профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты деятельности.)
2. Дестабилизирующая организация деятельности. (Дестабилизирующая обстановка сказывается не только на самом профессионале, но и на субъекте общения — клиенте, пациенте, партнере.)

[1] Практическая диагностика. Методика и тесты. — Самара, 1998. С. 77–78.

3. Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. (Прежде всего это касается медиков, педагогов, социальных работников, юристов и работников судебных учреждений.)
4. Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. (Она определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью «по вертикали», т. е. между начальником и подчиненным, и конфликтностью «по горизонтали» — между коллегами.)

Внутренние факторы:

1. Склонность к эмоциональной ригидности. (Эмоциональное выгорание чаще возникает у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. У людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами, формирование симптома выгорания происходит медленнее. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать этот механизм психологической защиты.)
2. Интенсивная интериоризация. (У людей с повышенной ответственностью больше шансов подвергнуться синдрому, но нередко случается, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты.)
3. Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. (В этом случае вероятны два варианта: а) профессионал не считает для себя необходимым или по какой-то причине не заинтересован проявлять сопереживание к объекту деятельности; б) человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые к субъектам деятельности.)
4. Нравственные дефекты и дезориентация личности.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания как динамического процесса, возникающего поэтапно в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда присутствуют три фазы такового. Уровень эмоционального выгорания оценивается по 12 шкалам, которые группируются в соответствии с тремя фазами.

Фаза «Тревожное напряжение»: предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обусловливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов.

Фаза «Резистенция»: сопротивление нарастающему стрессу.

Фаза «Истощение»: характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы.

Фаза «Тревожное напряжение»

Нервное напряжение — запускающий механизм — обнаруживается в четырех симптомах.

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности.
2. Неудовлетворенность собой: проявляется в чувстве недовольства собой, избранной профессией, занимаемой должностью; развивается при невозможности конструктивно разрешить ситуацию.
3. Загнанность в клетку: проявляется в чувстве безысходности, остро переживается, когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно. Развивается при тщетных попытках устранить нажим психотравмирующих обстоятельств. Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика.
4. Тревога и депрессия: обнаруживается в тревожно-депрессивной симптоматике, касающейся профессиональной деятельности в особо осложненных обстоятельствах. Чувство неудовлетворенности деятельностью и собой порождает мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги.

Фаза «Резистенция» (сопротивление)

Формирование защиты на данной фазе проявляется в следующих симптомах выгорания.

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: наблюдается в случаях, когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. То есть профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации субъектов деятельности; эмоциональный контакт устанавливается не со всеми субъектами, а по принципу «хочу — не хочу» — неадекватным или избирательным образом.

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: проявляется в том, что у работника эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Не проявляя должного эмоционального отношения к своему подопечному (ученику, клиенту, покупателю и др.), он защищает свою стратегию: оправдаться перед собой за допущенную грубость или отсутствие внимания к субъекту, рационализируя свои поступки или проецируя вину на субъекта, вместо того чтобы адекватно признать свою вину. В эмоционально сложных ситуациях используются суждения: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Таким людям нельзя сочувствовать».
3. Расширение сферы экономии эмоций: проявляется вне профессиональной деятельности — дома, в общении с приятелями и знакомыми. На работе специалист так устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что ему не хочется общаться даже с близкими.
4. Редукция профессиональных обязанностей: обнаруживается в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Фаза «Истощение»

Характеризуется более или менее выраженным падением общего тонуса и ослабленностью нервной системы. Эмоциональная защита становится неотъемлемым атрибутом личности. Данная фаза также проявляется в ряде симптомов.

1. Эмоциональный дефицит: заявляет о себе в ощущении, что эмоционально профессионал уже не может помочь субъектам своей деятельности.
2. Эмоциональная отстраненность: работник почти полностью исключает эмоции из сферы своей профессиональной деятельности. Его почти ничего не волнует, не вызывает эмоционального отклика: ни позитивные, ни отрицательные обстоятельства.
3. Личностная отстраненность, или деперсонализация: проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в сфере общения. Прежде всего отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку — субъекту профессиональной деятельности.
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: обнаруживаются на уровне психического и физического самочувствия. Данный симптом обычно образуется по условно-рефлекторной связи

негативного свойства: многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонение в соматических и психических состояниях.

Таблица 5.5
Фазы стресса и симптомы выгорания по В. В. Бойко

Фаза	Симптом
Тревожное напряжение	Переживание психотравмирующих обстоятельств Неудовлетворенность собой Ощущение «загнанности в клетку» Тревога и депрессия
Резистенция	Неадекватное (избирательное) эмоциональное реагирование Эмоционально-нравственная дезориентация Экономия эмоций Редукция профессиональных обязанностей
Истощение	Эмоциональный дефицит Эмоциональная отстраненность Деперсонализация Психосоматические и психофизиологические нарушения

Опросник «Эмоциональное выгорание»

В. Бойко

Инструкция: если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, насколько у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Учтите, что если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

Тест

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2–3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера («свернуть» взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать моему партнеру профессиональную поддержку, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимания партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться; как бы не допустить ошибки; смогу ли сделать все, как надо; не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я различаю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи на работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнеров.
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: «не трать нервы, береги здоровье».
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: «как все надоело, никого бы не видеть и не слышать».
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я бы был более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: «скорей бы рабочий день кончился».
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с «ключом» определяется сумма баллов отдельно для каждого из симптомов выгорания. Показатель выраженности симптомов колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

Симптом не сложился	**Складывающийся симптом**	**Сложившийся симптом**
9 баллов и менее	10–15 баллов	16 баллов и более

«Ключ»

Фаза «Напряжение»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств:
+1(2), +13(3), +25(2), –37(3), +49(10), +61(5), –73(5)
2. Неудовлетворенность собой:
–2(3), +14(2), +26(2), –38(10), –50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнанность в клетку»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), –75(5)
4. Тревога и депрессия:
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенция»

1. Неадекватное эмоциональное реагирование:
+5(5), –17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Эмоционально-нравственная дезориентация:
+6(10), –18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), –78(5)
3. Расширение сферы экономии эмоций:
+7(2), +19(10), –31(2), +43(5), +55(3), +67(3), –79(5)
4. Редукция профессиональных обязанностей:
+8(5), +20(5), +32(2), –44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Истощение»

1. Эмоциональный дефицит:
+9(3), +21(2), +33(5), –45(5), +57(3), –69(10), +81(2)
2. Эмоциональная отстраненность:
+10(2), +22(3), –34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Личная отстраненность (деперсонализация):
+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения:
+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опросника — подсчет суммы показателей симптомов, осуществляемый для каждой из трех фаз формирования выгорания. Для каждой фазы оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. По количественным показателям можно судить только о том, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени.

Фаза не сформировалась	**Фаза в стадии формирования**	**Фаза сформировалась**
36 баллов и менее	37–60 баллов	61 балл и более

В соответствии с «ключом» проводятся следующие подсчеты: определяется сумма баллов для каждого из 12 симптомов выгорания; подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования выгорания; устанавливается итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания, т. е. сумма 12 симптомов.

5.3. Синдром одиночества в аспекте экзистенциального стресса

Теоретическое введение. Трагедия одиночества

В психологии одиночества существуют два основных направления исследовании. Приверженцы первого направления рассматривают одиночество в аспекте неудовлетворенности самореализацией и качеством жизни. В этом направлении ведется поиск личностных детерминант переживаний одиночества, прежде всего связи эмоциональной структуры личности и одиночества [6]. С. Г. Корчагина рассматривает феномен одиночества как переживание состояний, «отвечающих недостатку признания, отклика, единения с другими людьми» [4]. Второе направление — выявление психотравмирующих событий, постстрессовых расстройств, которые привели человека к хроническому синдрому одиночества, и поиск психотерапевтических способов оказания помощи таким лицам. Фактически синдром одиночества может сформироваться в результате экзистенциальных стрессов.

Понятие одиночества относится к таким, жизненный смысл которых кажется ясным для каждого человека. Однако эта прозрачность весьма обманчива, ибо за ней скрывается сложное философское и психологическое содержание. Исследователи данного феномена считают, что одиночество в самом общем приближении связано с переживанием человеком его оторванности от сообщества людей, семьи, исторической реальности или от гармоничного природного мироздания. Переживание одиночества в отличие от объективной изолированности человека, которая может быть следствием трагических событий или добровольной и исполненной внутреннего личностного смысла, отражает тягостный разлад и дисгармонию личности, страдания, кризис Я. Вся жизнь окрашивается в трагедийные тона и начинает восприниматься малозначимой, лишенной смысла и ценности [7].

Мыслители-трансценденталисты проводят четкое различение между одиночеством «полного отчаяния» (продуктом городской жизни)

и уединением от социума, необходимым для творческой личности и концентрации на ее внутренних духовных потенциалах для самореализации, созидания и противостояния усреднению индивидуальности.

Большинство людей испытывают одиночество эпизодически, принимая его как нечто естественное. Для некоторых столкновение с ним в современном мире становится трагедией и причиняет безмерное страдание. Затянувшееся, хроническое одиночество постепенно разрушает жизненные и истощает душевные силы человека, способствуя возникновению чувства безнадежности и бессмысленности жизни. Кризисное одиночество (отчаяние) — главная проблема при решении общих задач психологического благополучия личности и ее социального здоровья [7, 17].

К сожалению, профессиональные исследователи не знают ответов на многочисленные вопросы ни о причинах и истоках одиночества, ни о его последствиях и способах помощи одиноким. Во-первых, это объясняется незначительным числом исследований по данной проблеме. Во-вторых — сложностью данного переживания как сугубо субъективного. Одиночество — это индивидуальное и уникальное переживание: «Ничье одиночество не похоже на мое. Одиночество каждого различно». Однако при всей неповторимости любого такого переживания существуют определенные элементы, общие для всех его проявлений.

Одна из самых ярких характеристик одиночества — специфическое чувство полной погруженности в самого себя. Одиночество — особая форма самовосприятия, острая форма самосознания. В повседневной жизни человек воспринимает себя в определенном отношении к окружающему миру, переживает свое состояние в контексте сложной и обширной сети взаимосвязей. Возникновение одиночества свидетельствует о нарушениях в этой сети. Основополагающим моментом тогда выступает осознание отсутствия чего-либо, чувство потери и крушения. Одиночество представляет собой комплексное чувство, которое связывает воедино нечто утраченное внутренним миром личности.

Одиночество — переживание, вызывающее комплексное и острое чувство, которое выражает определенную форму самосознания, и показывающее раскол основной сети отношений и связей внутреннего мира личности [17].

Это чувство может стать причиной многих разочарований или крушения надежд, которые выступают личностным ресурсом: их можно разделить с кем-нибудь, вопреки всему к ним кто-то оказывается причастен. Тяжелая форма одиночества предполагает разрыв социальных

связей или их полное отсутствие, тогда возникает ощущение потери соучастия и сопричастности к надежде. Одинокие люди чувствуют себя покинутыми, оторванными, забытыми, обделенными, потерянными, ненужными. Мучительность подобных ощущений усугубляется тем, что они возникают вопреки ожиданиям и воле человека.

По выражению Бинсвангера, одиночество представляет угрозу для построения межличностных отношений, ибо оно порождает одно из самых страшных переживаний — «голый ужас» — и может способствовать развитию тяжелого расстройства — «истощения личности» [7].

Когда чувство одиночества буквально пронзает человека и становится устойчивым, оно истощает душевные силы, приводит к возникновению чувства безнадежности, подрывающего способность плодотворно ему противодействовать, и к истощению личности.

В настоящее время существует два направления в исследовании факторов, связанных с одиночеством. Одно из них предполагает рассмотрение ситуаций, при которых возникает вероятность одиночества: личные обстоятельства разведенных и овдовевших, ситуации общения людей, находящихся в больнице или сменивших недавно место жительства.

Второе направление — изучение характеристик личности, к которым относят: сосредоточенность на своем внутреннем мире, застенчивость, низкую самооценку, неудовлетворенность жизнью, уровень материального обеспечения и т. д. Здесь интересно выявление корреляции между одиночеством и уровнем доходов. Бедняки ощущают более высокий уровень одиночества. Возможно, это происходит потому, что низкий уровень доходов приводит к ограниченному кругу общения. Или это случается из-за того, что ограниченные запасы собственной активности и личной инициативы в общественной жизни ведут как к уменьшению доходов, так и к недостаточно активному общению.

При изучении поведения разведенных людей Р. Вейс выяснил, что одиночество заставляет их искать нечто большее, чем просто собеседник или половой партнер. Чувство одиночества убывает только при таких отношениях, когда есть уверенность в постоянной доступности и близости того, кому доверяешь [18].

Собранные нами эмпирические данные свидетельствуют, что переживание одиночества у мужчин в большей мере связано с неудовлетворенностью прошлой и настоящей жизнью, а у женщин — с неудовлетворенностью прошлой и неуверенностью в будущей счастливой жизни. У мужчин и у женщин подобное чувство соотносится с зани-

женной самооценкой, что подтверждает важность коррекции самоотношения в процессе психологической помощи лицам, переживающим одиночество.

Одинокие и неодинокие люди отличаются по частоте использования копинг-стратегий для преодоления трудных жизненных ситуаций. Первые чаще используют стиль избегания трудностей, «уход от решения проблем», предпочитают осторожные стратегии поведения. Вторые — проблемно-ориентированные и уверенные стратегии поведения. Переживание одиночества у мужчин и у женщин статистически значимо связано с неудовлетворенностью семейной жизнью.

Следует признать, что круг неизученных вопросов о личностных причинах одиночества в настоящее время достаточно велик. Пока еще не установлено, следует ли считать природную застенчивость (интровертированность) фактором, более предрасполагающим к переживанию одиночества, нежели экстравертированность (сосредоточенность на внешнем мире). Нет точных сведений и о том, как влияют на восприимчивость к одиночеству гендерные особенности, реальное прошлое человека, настоящий социальный статус, наличие или отсутствие работы. Не определены взаимосвязи степени неуверенности в себе, общительности и их вклад в переживание одиночества. Более четкое представление о том, какие люди наиболее чувствительны к одиночеству, способствовало бы пониманию природы этого состояния и возможности оказания помощи таким людям.

Действительно ли, что для восстановления душевного благополучия переживающих одиночество единственной альтернативой оказывается расширение круга общения, поиск новых социальных связей? Способны ли «выгоревшие» люди в случае переживания одиночества к установлению поддерживающих (или ресурсных) межличностных контактов? Очевидно, не любое общение будет терапевтическим для одиноких, а только такое, которое отвечает определенному качеству, сопровождается интимным для человека смыслонаделением.

Также мало изучен вопрос о связи выгорания и одиночества. Если последнее рассматривается в качестве истощения личности, что же следует признать первоначальной причиной — эмоциональное истощение или одиночество, а что выступает следствием? В какой мере выгорание способствует чувствительности к одиночеству? Какое влияние оказывают эмоциональное истощение и деперсонализация? Как недружелюбие или дистанцирование от субъектов профессиональной деятельности сказывается на самовосприятии одинокого человека?

Переживание одиночества и психическое выгорание

Есть основание полагать, что высокая степень выгорания снижает чувствительность не только по отношению к другим людям, но и к себе. Это ослабляет переживание одиночества как защиты от страдания. Снижение социальной чувствительности, эмпатии, готовности к принятию и оказанию другим людям психологической поддержки (в виде сочувствии, сопереживания и соучастия) неизбежно ведет к сужению круга общения и далее к переживаниям одиночества. Трагедия одиночества состоит в том, что чем больше человек замыкается на своих невзгодах и жизненных потерях, чем больше погружается в «сумерки» негативных эмоций, тем меньше у него шансов выстроить позитивное общение с другими людьми и все это приводит к ограничению времени и круга общения и далее — к переживанию синдрома одиночества. Переживание синдрома одиночества можно наблюдать в разных трудовых коллективах, у лиц разного должностного статуса и возраста.

В проведенном нами исследовании учителей средней школы (100 женщин) были получены значимые корреляции между показателями выгорания и переживанием одиночества, оцениваемого по шкале UCLA.[1.]

Эмоциональное истощение и деперсонализация отрицательно коррелируют со степенью переживания одиночества: притупленность «свежести» чувств сказывается на более бесчувственном отношении к себе, приводя к уменьшению переживания одиночества. Истощение требует экономии энергетического потенциала и проявляется в отчуждении от чрезмерно интенсивного и эмоционально напряженного общения на работе, а позже — и вне ее. Очевидно, эмоциональное и энергетическое истощение препятствует межличностной чувствительности, усиливает интроверсию, а эмоциональная изоляция и дистанцирование от других (деперсонализация) выступают в качестве определенного защитного механизма, направленного на экономию энергоресурсов личности. По мере выгорания одиночество все меньше причиняет страдание и перестает быть проблемой для личности.

Обнаружена положительная корреляция между степенью переживания одиночества и редукцией персональных достижений, проявляющейся в разочаровании результатами своей работы или социальным статусом, занижении значимости своих результатов, снижении рабо-

[1] *Рассел Д.* Измерение одиночества // Лабиринты одиночества. — М., 1989. С. 192–228.

чей мотивации и усилении пессимизма по отношению к смыслу профессиональной деятельности.

Полученные результаты согласуются со взглядами Р. Вейса о существовании двух эмоциональных состояний, которые люди склонны расценивать как одиночество. Это эмоциональная и социальная изоляция. Первое вызвано отсутствием эмоциональных привязанностей, а второе — отсутствием доступного круга общения.

Особым признаком одиночества, обусловленного эмоциональной изоляцией, становится тревожное беспокойство, а порожденного социальной изоляцией — ощущение намеренного отторжения. Социальная изоляция, которая бывает результатом не только интерперсональных отношений, но и выгорания личности, например гипертрофированной деперсонализации, вызывает у человека ощущение бессмысленности социальных контактов и переживание одиночества.

В таком случае человек ограничен в ориентирах и внешней оценке результатов своей деятельности. Отсутствие обратной связи и поддержки от значимых других (к ним относятся семья, трудовой коллектив, друзья, церковь, религиозные общины и пр.) неизбежно ведет к одиночеству и потере значимости личных достижений, а в особо тяжелых случаях — к утрате смысла деятельности, личной перспективы, потере наполненности жизни смыслом. Фактически это две функции, которые относятся к функциям первичной группы: оказание моральной поддержки и наделение смыслом.

Дефицит межличностного или социального общения у переживающих одиночество создает определенный «вакуум» и не позволяет им получать своевременную и конструктивную поддержку, необходимую для позитивного подкрепления значимости личных усилий и их результатов. Выгорание может нагнетать такой социальный «вакуум» и усиливать негативизм по отношению к своим достижениям. Ограничение в доверительном и полном смысла общении связано у «выгоревших» с неспособностью эмоционального «резонанса» в межличностных контактах и эмоциональной отдачи себя другим. В этом смысле трагедия одиночества в сочетании с выгоранием и состоит именно в невозможности такой сопричастности и отдачи.

Следует признать, что между одиночеством и выгоранием имеется сложное и динамическое взаимодействие. В группе учителей были выделены типы одиночества в соответствии с классификацией типов одиночества (Дж. Де Джонг-Гирвельд и Дж. Раадшелдерс) [7].

Типы людей с учетом аспекта одиночества

Дж. Де Джонг-Гирвельд, Дж. Раадшелдерс

«*Неодинокие*» — выражают неудовлетворенность своими отношениями; имеют многочисленные интимные отношения; социально активны, являются членами разнообразных организаций.

«*Безнадежно одинокие*» — не имеют супруга или партнера по интимной связи, редко устанавливают близкие отношения с кем-либо; испытывают сильное чувство неудовлетворенности своими взаимоотношениями со сверстниками; не имеют тесных дружеских связей, чувствуют себя опустошенными, покинутыми; склонны обвинять окружающих в своем одиночестве; расценивают свое положение как относительно безнадежное.

«*Периодически и временно одинокие*» — испытывают недостаток в близкой привязанности или не состоят в браке, но их отношения с друзьями и знакомыми достаточно теплые; часто вступают в социальные контакты — на работе, в клубах, в различных организациях; отличаются относительно высокой социальной активностью; считают, что их одиночество преходяще; относительно редко чувствуют себя одинокими.

«*Смирившиеся*» — пассивно и устойчиво одинокие; испытывают недостаток в партнерстве и интимной связи, но не выражают неудовлетворенности по этому поводу; они смирились со своим положением. Большинство из них — вдовцы или вдовы, средний возраст 55 лет; многие не имеют работы. Принимают свои социальные лишения как неизбежность, чувствуя себя глубоко одинокими. Люди этого типа не считают себя покинутыми и не винят других в своем положении.

Одиночество и неудовлетворенность жизнью

Переживающие одиночество могут испытывать реальную потребность в общении с другими, однако еще более значимой причиной их одиночества является неудовлетворенность имеющимися социальными связями. Исследователи отмечают, что у лиц, переживающих одиночество, мало друзей, они являются членами меньшего числа организаций и реже посещают церковь, различного рода общественные собрания и группы, им реже звонят по телефону, чем неодиноким людям. Одинокие тратят мало времени на общение в течение недели, они могут положиться на меньшее число людей в случае необходимости и обычно толком не знают своих соседей. Однако те связи, которые

есть, далеко не так прочны, как связь между одиночеством и вопросами, измеряющими удовлетворенность этим состоянием.

Шавер и Рубенштейн считают, что одинокие люди — это неудовлетворенные люди. Авторы обнаружили корреляции между одиночеством и неудовлетворенностью своей жизненной ситуацией (r = 0,50), количеством имеющихся друзей (r = 0,47), качеством дружеских связей (r = 0,41), своими брачными отношениями и любовными связями (r = 0,52), количеством случайных (r = 0,33) и личных бесед (r = 0,33), происходящих за день; своей социальной жизнью (r = 0,41). К сожалению, авторы, исходя из полученных данных, не смогли вывести, какую часть широко распространенной неудовлетворенности можно отнести на счет объективно низких стандартов общения и какую часть — на счет нереально завышенных личных потребностей и стандартов [7].

Многие исследователи отмечают, что у одиноких мало друзей, они являются членами меньшего числа организаций, различного рода общественных групп, им реже звонят по телефону, чем неодиноким людям. Они толком не знают своих соседей, на работе поддерживают только официальные отношения. Одинокий человек замкнут в себе, не делится своими переживаниями, потерями, планами с окружающими людьми, не доверяет никому. Из этого можно заключить, что переживание одиночества связано не только с ограниченностью социальных контактов, но и с определенными жизненными установками и неудовлетворенностью данными контактами [4].

А. Садлер и Т. Джонсон рассматривают одиночество как причину многих разочарований в прошлом, но хуже всего, когда оно становится причиной крушения надежд. Одинокие люди чувствуют себя покинутыми, оторванными, забытыми, обделенными, потерянными, ненужными. Это мучительные ощущения, потому что они возникают вопреки ожиданиям. Надежда требует, чтобы ее разделяли, чтобы к ней кто-то был причастен. Социализация содействует ощущению соотнесенности и соучастия; выстраивая свои планы на будущее, человек заранее предвидит социальные контакты и отношения с другими людьми. Фактически— это некоторый проактивный копинг, позволяющий созидать свои социальные ресурсы для преодоления жизненных стрессов.

Одиночество предполагает разрыв связей или их полное отсутствие, тогда как обычные надежды, ожидания сориентированы на согласованность, соединение, связь. Тяжелая форма одиночества может

означать беспорядок и пустоту и вызывать индивидуальное чувство бесприютности, ощущение того, что человек везде не на «своем месте». С точки зрения личного ощущения времени одиночество создает обрывочные, преходящие связи, выражая этим как оторванность от прошлого, так и глубокий провал в будущем. Ломая временны́е характеристики и делая будущее еще более неопределенным, чем обычно, одиночество порождает тревогу и страх в настоящем [16, 17].

А. Первин исследовал одиночество с проблемой удовлетворенности, где было показано, что люди, любящие себя, с хорошей самооценкой, которые удовлетворены своей работой, реже испытывают одиночество. И наоборот, люди с низкой самооценкой, не довольные ни собой, ни результатами своей трудовой деятельности, имеют более высокие показатели одиночества. Результаты подобных исследований говорят о том, что переживание одиночества тесно связано с проблемой самореализации личности.

Самореализация — это сбалансированное и гармоничное раскрытие всех аспектов личности; развитие генетических и личностных возможностей. Есть и другое определение, которое может дополнить первое. Самореализация — это осуществление возможностей развития Я посредством собственных усилий, сотворчества, содеятельности с другими людьми, с социумом и миром в целом [6]. Несмотря на разнообразие работ по этой теме, обнаруживается общая позиция. Самореализация определяется как раскрытие в деятельности человека всех его внутренних сил, и это наполняет жизнь смыслом, социальными контактами и может противостоять развитию синдрома одиночества.

Исследователи отмечают некоторый характерный симптомо-комплекс переживаний у тех, кто называет себя одинокими: депрессия, печаль, скука, жалость к себе, тоска, покинутость, утрата надежды, скованность, никчемность, потеря личной значимости, ощущение собственной глупости. Одинокие часто испытывают пониженный фон настроения, сниженную активность. Часто одинокие люди отличаются застенчивостью, неуверенностью в себе, недоверчивостью и как следствие этого ни с кем не могут поделиться этими переживаниями и просить помощь и поддержки.

Корни этой проблемы видятся в отношениях с родителями в раннем детстве. Боулби провел исследование, в котором выяснилось, что респонденты, у которых установились теплые взаимоотношения с родителями, были менее предрасположены к одиночеству, чем те респонденты, у которых сложились неприязненные и безучастные отно-

шения с родителями. Он обнаружил такую тонкую связь между способностью доверять родителям и одиночеством: наименее одинокие люди с большей готовностью оценивали своих родителей как «надежную и верную опору в жизни». Они в любой момент могли обратиться к ним за помощью и не получить отказ, что помогло им в дальнейшем хорошо воспринимать помощь окружающих людей. Поскольку респонденты считали своих родителей близкими и надежными друзьями, постольку у них не возникало проблемы одиночества в зрелом возрасте [15]. Обратную картину мы можем наблюдать у одиноких. В то же время конфликтные отношения с родителями, на которых нельзя было положиться или обратиться к ним за помощью, связаны с одиночеством взрослого человека, а отсутствие кого-либо из родителей приводит к самому глубокому одиночеству в зрелом возрасте.

Переживание одиночества и семейное положение

Очень часто встречаются люди, которые живут одни и не испытывают чувства одиночества. А есть люди, у которых большая семья, а они страдают от одиночества, от непонимания, душевной и эмоциональной изоляции всех членов. То есть одиночество может возникнуть не только в результате отсутствия связей, но и из-за неудовлетворенности качеством существующих отношений. Действительно, детерминантой одиночества гораздо в большей мере является неудовлетворенность качеством отношений, чем их количеством. Отношения в семье без радости, веселья, сопереживания, понимания друг друга приводят к эмоциональной изоляции каждого члена семьи. Они не обсуждают своих проблем, переживаний, общение сведено до минимума. Такой брак Левингер назвал «пустой раковиной», а конкретнее — отношениями, которые приносят партнерам мало удовлетворения, но сохраняются ради детей или в силу других обязанностей, препятствующих разводу [11].

Общество навязывает человеку определенные стереотипы поведения, он должен казаться зрелым, полезным и консервативным, что неизбежно влечет за собой отказ от искренности, свободы выражения себя и не скованного условностями поведения. Если муж или жена позволили себе это, то ставилось под удар их общественное положение, связи, карьера. Поэтому одиночество, вызванное оторванностью от своей творческой и созидательной деятельности, характерно для жизни в консервативном обществе.

Одиночество, наступающее с женитьбой, является особенно тяжелым, так как надежда была на обратное. С начала периода романти-

ческих отношений люди надеются, что брак станет крепостью, которая защитит от разочарований мира и страха сомнений в самом себе. Одиночество в браке особенно мучительно, так как человек чувствует, что его предали, бросили, а он возлагал такие большие надежды на супружество. То обстоятельство, что эти надежды были необоснованны и обречены на провал, что никому из живущих не найти в другом человеке всю ту страсть, теплоту, надежность, поощрение своего духовного развития, которые делают жизнь увлекательной, не смягчает потрясения от крушения таких надежд. Когда прервана связь со своим Я у одного члена семьи, то возникает острая потребность в другом человеке, но если он не находит понимания, душевной близости, искренности чувств, тогда одиночество становится более сильным, что в дальнейшем приводит к эмоциональной отчужденности в семье [11].

Одиночество как последствие травматического стресса

В настоящее время становится все более очевидным, что понять личность невозможно вне ситуации, в которой она находится, поскольку между человеком и условиями его жизни существует непрерывная связь. Проблема соотношения личности и ситуации важна для понимания любых стрессовых синдромов, в том числе и синдрома одиночества. От физиологического понимания стресса, представленного Г. Селье как неспецифическая реакция организма на любое воздействие извне, исследователи пришли к признанию специфичности стресс-реакции в том смысле, что она осуществляется на значимый раздражитель. Представления о механизмах психологического стресса свидетельствуют в пользу того, что человек сам создает для себя стрессовые ситуации и причины одиночества. Конечно, по-другому обстоит дело с трагическими жизненными событиями и психологическими травмами, которые затрагивают все уровни человеческого функционирования (физиологический, личностный, уровень межличностного и социального взаимодействия). Психотравмы приводят к стойким личностным изменениям не только у людей, непосредственно переживших стресс, но и у очевидцев и членов их семей. Посттравматические стрессовые нарушения способствуют формированию специфических семейных отношений, особых жизненных сценариев и могут влиять на дальнейшую жизнь. Стрессы — настоящий бич нашего времени — явление неоднозначное. Исследования Г. Селье показали, что определенная степень стресса может быть даже полезной, так как играет мобилизующую роль и способствует приспособлению человека к изменяющимся условиям. Но если стресс силен и продолжается

слишком долго, то он перегружает адаптационные возможности человека и приводит к психологическим и физиологическим «поломкам» в организме. Когда сила стресса превосходит психологические, адаптационные возможности человека, он (стресс) становится травматическим.

Международной классификацией посттравматические стрессовые нарушения определяются как комплекс реакций, когда происходит следующее.

1. Травматическое событие упорно переживается вновь и вновь. (Повторяющиеся воспоминания, сны и т. д.)
2. Упорное избегание всего, что может быть связано с травмой (мысли, разговоры, места, люди).
3. Появляется неспособность вспомнить важные эпизоды травмы.
4. Снижается интерес к тому, что раньше занимало, человек становится равнодушным ко всему, его ничто не увлекает, он уходит в себя.
5. Появляется чувство отстраненности и отчужденности от других, т. е. *ощущение одиночества*.
6. Притупленность эмоций — неспособность переживать сильные чувства (любовь, ненависть и др.).
7. Появляется чувство укороченного будущего, т. е. короткая жизненная перспектива, низкий жизненный потенциал личности.

Вышеперечисленные реакции в той или иной степени присутствуют у одиноких людей. Исходя из этого можно предположить, что одинокими люди становятся вследствие травматического стресса, точнее — в том случае, когда остаются последствия посттравматического стресса. Американский психолог Дж. Ялом предложил рассматривать все психологические проблемы травматического стресса с точки зрения смерти, свободы, изоляции, бессмысленности. В травматической ситуации эти темы выступают не абстрактно, а являются абсолютно реальными объектами переживания [3]. Так, смерть предстает перед человеком в двойном виде. Человек становится свидетелем смерти других людей (знакомых, незнакомых, родных, близких) и оказывается перед лицом своей возможной смерти. Следующая тема — тема свободы. Внешние обстоятельства не могут выступать такими ограничениями просто потому, что они не связаны с психологической реальностью. Сильным ограничителем свободы является чувство вины. Человек, испытывающий это чувство, стремится наказать себя, зани-

маясь саморазрушением (алкоголь, наркотики, опасные для жизни профессии). Человек с чувством вины как бы застревает в прошлом, не изменяясь, не продвигаясь вперед, и иногда даже начинает считать, что он вообще недостоин жить, у него обостренное чувство ответственности.

Чувство изоляции хорошо известно жертвам травматического стресса: многие из них страдают от одиночества, от трудности или даже невозможности установления близких отношений с другими людьми. Их переживания, их опыт настолько уникальны, что другим людям просто невозможно бывает понять таких людей.

В. Франкл убедительно показал, что человек может вынести что угодно, если в этом есть смысл. А психологическая травма неожиданна, беспричинна и поэтому воспринимается как бессмысленная [13]. Всех этих тяжелых последствий можно было бы избежать. Когда человек находится на 1-й или 2-й стадии стресса, он сам в состоянии справиться со стрессовой ситуацией; это зависит от того, какое поведение он изберет (будет пытаться преодолеть проблему, искать поддержку, примет желаемое за действительное, будет избегать или преодолевать чувство).

Пример использования шкалы одиночества и типов одиночества

Исследование, проведенное нами среди учителей, показало, что люди, эпизодически переживающие одиночество, характеризуются наиболее высоким эмоциональным истощением по сравнению с неодинокими и смирившимися с одиночеством. Последние отличаются наибольшей редукцией личных достижений по сравнению с неодинокими и эпизодически переживающими выгорание (табл. 5.6). В группе не было обнаружено безнадежно одиноких.

В нашем исследовании мы решили проследить, какая зависимость существует между удовлетворенностью жизнью (в аспектах прошлого, настоящего и будущего) и одиночеством. Возможно, одинокие люди стали испытывать это чувство в результате своего прошлого опыта. Корни этого состояния лежат в неблагополучных отношениях с родителями, затем со сверстниками. Изучение данного аспекта явилось одной из задач нашего исследования.

Таким образом, синдром одиночества — это психический феномен, детерминированный экзистенциальными, межличностными и внутриличностными стрессами. Синдром одиночества имеет разные формы (типы), сложную, многоуровневую симптоматику эмоционально-мо-

Таблица 5.6

Типы одиночества и выгорание

Показатели выгорания	Типы одиночества					
	неодинокие		эпизодически одинокие		смирившиеся	
	M	σ	M	σ	M	σ
Эмоциональное истощение	15,7	6,5	24,1	9,0	20,2	8,2
Деперсонализация	6,4	2,5	8,2	4,0	7,2	
Редукция личных достижений*	37	2,6	33	4,5	30	4,3

Примечание. * показана обратная шкала — чем меньше показатель, тем больше выгорание.

тивационных переживаний вследствие душевных потерь: потери доверия и интереса к социальным контактам разного уровня и качества, разочарования, снижения социальной чувствительности, «притупления» чувств, сужения фокуса внимания на «прошлом», потери ранее значимых жизненных ориентиров.

Синдром выгорания как личностная деструкция притупляет чувствительность не только к переживаниям других людей, но и к своим эмоциям. Это приводит к регрессии переживания одиночества как защите от страданий. Одинокие чаще стремятся избегать трудностей, «уходить от решения проблем», предпочитают осторожные стратегии поведения. Неодинокие отдают предпочтение проблемно-ориентированным и уверенным копинг-стратегиям. По мере выгорания одиночество все меньше причиняет страдание и перестает быть проблемой для личности. Трагедия одиночества в сочетании с психическим выгоранием состоит в невозможности эмоциональной сопричастности и душевной отдачи и как следствие — сохранении старых или построении новых близких и доверительных отношений с другими людьми.

Шкала одиночества (UKL)

Д. Рассел и *М. Фергюсон* [7]

Вводные замечания

Ниже представлен адаптированный нами вариант, апробированный в разных профессиональных группах и прошедший содержательную валидизацию. В оригинальную версию нами добавлен 21 вопрос о се-

мейной жизни. В практикуме А. О. Прохорова представлена данная методика в несколько другой модификации.

Инструкция: пожалуйста, укажите, как часто вы испытываете состояние, описанное в каждом нижеследующем пункте. Для этого обведите кружком балл для каждого пункта. Постарайтесь отвечать как можно более искренне.

№ п/п	Утверждение	Никогда	Редко	Иногда	Часто
1	Я нахожусь в ладу с окружающими меня людьми	0	1	2	3
2	Я испытываю недостаток в дружеском общении	0	1	2	3
3	Нет никого, к кому я мог бы обратиться за поддержкой или помощь	0	1	2	3
4	Я чувствую себя одиноким(ой)	0	1	2	3
5	Я ощущаю поддержку близких мне людей	0	1	2	3
6	У меня много общего со многими людьми	0	1	2	3
7	Я предпочитаю оставаться наедине со своими переживаниями	0	1	2	3
8	Никто из окружающих не разделяет моих интересов и мыслей	0	1	2	3
9	Вокруг меня нет людей, кто искренне готов меня поддержать	0	1	2	3
10	Есть люди, к которым я испытываю глубокие чувства	0	1	2	3
11	Я чувствую себя покинутым(ой) и одиноким(ой)	0	1	2	3
12	У меня нет глубоких привязанностей (глубоких чувств)	0	1	2	3
13	Никто не знает меня по-настоящему, не понимает меня, не разделяет мои интересы	0	1	2	3
14	Я чувствую себя изолированным(ой) от других	0	1	2	3
15	Я могу найти друзей (приятелей), как только я этого захочу	0	1	2	3
16	Я верю, что есть люди, способные понять меня	0	1	2	3
17	Я несчастен(а) оттого, что мне не хватает общения с понимающими и интересными мне людьми	0	1	2	3
18	Люди вокруг меня, но не со мной	0	1	2	3

№ п/п	Утверждение	Никогда	Редко	Иногда	Часто
19	Есть люди, с которыми я могу «отвести душу»	0	1	2	3
20	На самом деле мне не с кем поделиться своим сокровенным	0	1	2	3
21	Я доволен(на) своей семейной жизнью	0	1	2	3

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается общий индекс одиночества как сумма ответов на все вопросы (прямые + обратные). Максимально возможный показатель одиночества — 63 балла. *Высокая степень* одиночества от 43 до 63; *средний уровень* одиночества от 23 до 43; *низкий уровень одиночества* — от 5 до 23 баллов.

«Ключ»

Обратные вопросы 1, 5, 6, 10, 15, 16, 19, 21.

Прямые вопросы: 2–4, 7, 8, 9, 11–13, 14, 17, 18, 20.

5.4. Тайм-синдром как последствие информационного стресса в профессиональной деятельности

Теоретическое введение

Проблема управления дефицитом времени в деловой и личной жизни современного человека является актуальной и находится в центре внимания многих отечественных и зарубежных ученых, теоретиков и практиков, представителей различных научных школ и направлений [2–4, 6, 11–13, 15, 16, 19]. Один из экспертов по рационализации труда А. Макензи[1] опросил в течение своей консультационной деятельности тысячи менеджеров и пришел к следующим выводам — из ста менеджеров:

- лишь один имеет достаточно времени;
- десятерым требуется на 10% больше времени;
- сорока менеджерам нужно 25% дополнительного времени;
- остальным не хватает 50% времени.

Успех каждого руководителя зависит не только от материально-экономических величин, но и от того, как он распоряжается самым

[1] *Питер Ф. Друкер*. Эффективный управляющий: http://www.ek-lit.agava.ru/drucsod.htm

ценным достоянием — временем. Таким образом, хорошее управление временем всегда было важным искусством. И сейчас это становится особенно важным: широкое распространение реструктуризации корпораций, ускорение изменений, информационные перегрузки, необходимость сбалансированости производственной и личной жизни давят на менеджеров, предпринимателей. Не каждый может с этой нагрузкой справиться. Часто приходится слышать такие фразы, что времени ни на что не хватает, ничего не успеваю, в сутках мало 24 часов, и т. п. Едва ли найдется человек, который не хотел бы успевать больше и при этом «не сгореть», т. е. уметь сохранять оптимальный уровень физической и психологической активности в течение всего дня.[1]

По мнению П. Друкера [18]: «Время — самый ограниченный капитал, и если не можешь им распоряжаться, не сможешь распорядиться ничем другим». Удачливые руководители обладают различными чертами характера и качествами, но одно качество объединяет их всех, они сознательно и системно используют свое время и освобождаются для выполнения истинно управленческих функций и для досуга. Решение нескончаемых управленческих задач стратегического и тактического характера практически целиком наполняет жизнь современного российского менеджера. В условиях современного общества умение эффективно организовывать время не просто полезно, а необходимо. От него зависит:

- достигнет ли менеджер своих целей в жизни;
- будет ли он укладываться в поставленные сроки;
- будет ли его работа продуктивной и приносящей удовлетворение или напряженной и разочаровывающей.

Отношение к времени и возможности его рационального использования во многом определяется индивидуальным временны́м горизонтом и поведенческой ориентацией человека.

Самоменеджмент, или тайм-менеджмент, — это организация субъектом собственной деятельности в виртуальной реальности, которая автономна и имеет свое время, пространство и законы существования. Управление психологическим временем предполагает использование технологий эффективной деятельности (мышления, памяти, творчества и пр.), когда за одно и то же физическое время делается существенно больше дел. Обычно же под тайм-менеджментом понимают

[1] http://www.dist-cons.ru/modules/uv/main1.htm1

повышение эффективности труда менеджера за счет рационального использования рабочего времени.

Перегрузка руководителя является следствием пересечения его многочисленных задач. Менеджер, как правило, должен решать сразу много вопросов. Следствие: неправильно выбираются приоритеты, второстепенные дела не перепоручаются (не делегируются), поведение менеджера, оказывается, слишком зависит от событий дня, он отвлекается на второстепенные дела.

Самоменеджмент представляет собой последовательное и целенаправленное использование испытанных методов работы в повседневной практике, для того чтобы оптимально и со смыслом использовать свое время.

Основная цель самоменеджмента состоит в том, чтобы максимально использовать собственные возможности, сознательно управлять течением своей жизни (самоопределяться) и преодолевать внешние обстоятельства как на работе, так и в личной жизни. Чем выше рабочие нагрузки и хуже развиты умения тайм-менеджмента, тем больше вероятность так называемых информационных стрессов.

В. А. Бодров [5] выделил три группы причин формирования информационного стресса.

1. Непосредственные, которые служат объективно неблагоприятным факторам информационного взаимодействия человека и техники, источником экстремальной рабочей нагрузки и «пусковым моментом», начальным этапом развития стресса.
2. Главные, отражающие индивидуальные особенности субъекта деятельности, которые определяют возможности возникновения состояния стресса у конкретного индивида, механизмы его регуляции и способы преодоления (купирования).
3. Сопутствующие, которые способствуют возникновению и проявлению непосредственных и главных причин стресса, а также предрасполагают субъекта деятельности к развитию у него этого состояния.

К непосредственным (информационным) причинам относятся:

1. Семантические (смысловые): высокая субъективная сложность задачи; высокая ответственность задания; опасность ситуации; недостаточный контроль за ситуацией; неопределенность (неизвестность) оперативной ситуации; непредсказуемость развития ситуации; частичный или полный неуспех деятельности; противоречивость информации и т. п.

2. Операциональные: дефицит информации; избыточность информации; большой объем информации; низкая вероятность поступления значимой информации; нарушения ритма поступления информации и т. п.
3. Временны́е: дефицит времени; большая длительность воздействия рабочей нагрузки; аритмичность предъявления информации; неопределенность времени (неожиданность) поступления сигнала и т. д.
4. Организационные: низкая объективная вероятность предъявления информации; объективная неопределенность момента предъявления информации; неправильный выбор необходимой информации; отвлечение внимания; пропуск сигнала; объективная сложность задачи; совмещенная деятельность и т. п.
5. Технические: отказ системы; блокировка сигнала; маскировка или искажение сигнала; ложная информация, интерференция сигналов; противоречие информационных признаков ситуации; несоответствие сигнальных признаков информации и т. п.

Управление дефицитом времени в профессиональной деятельности занимает одно из центральных мест в теории и практике тайм-менеджмента. Как самостоятельное научно-практическое направление тайм-менеджмент стал развиваться сравнительно недавно, и в связи с этим имеется дефицит как психодиагностических методик, так и технологий обучения эффективным стратегиям преодоления ситуаций с информационными и временны́ми стресс-факторами. Ниже представлены методики, позволяющие определить навыки управления временем и особенности переживаний его дефицита.

Методическое обеспечение

Тест «Персональная компетентность во времени»

Вводные замечания

Предлагаемый тест [12] дает возможность получить оценку индивидуальной компетентности во времени не только управленцам (в контексте ролевого ТМ), но и всем желающим (в контексте индивидуального ТМ).

Инструкция: вашему вниманию предлагается тест, позволяющий оценить сформированность у вас основных навыков управления временем и вашу компетентность во времени в целом. На каждый из

вопросов можно дать один из трех возможных ответов: «да», «иногда», «нет». Пожалуйста, отвечайте искренне!

Вопросы:

1. В любой работе я стараюсь иметь запас (резерв) времени, выделяю своего рода неприкосновенное время на всякий случай.
2. Я четко знаю свои долгосрочные цели, постоянно держу их в уме и периодически обдумываю способы их достижения.
3. Я регулярно использую делегирование, поручая другим людям выполнение важных для меня задач.
4. Я подробно планирую шаги, этапы достижения своих целей.
5. Я понимаю, что общение с друзьями в рабочее время — помеха, и стараюсь избегать таких ситуаций.
6. Я уважаю и ценю собственное время и стараюсь добиться уважения к своему времени и от других людей.
7. Для планирования своего времени я использую записи.
8. Каждый рабочий день я начинаю с определения того, что нужно сделать в первую очередь.
9. В своих делах я строго придерживаюсь установленных мною же сроков.
10. Я хорошо знаю собственные биоритмы и планирую свои дела с учетом своих «внутренних часов».
11. Я умею и стараюсь кратко говорить по телефону.
12. Я довольно настойчивый человек и обычно, несмотря на помехи и отвлечения, продолжаю работать по плану.
13. Перед началом любой работы я тщательно обдумываю ее, планирую, что мне может понадобиться, сроки и этапы работы и т. п.
14. Я умею говорить «нет» неожиданным делам и людям.
15. В конце рабочего дня я анализирую все, что произошло, обдумываю, что мне мешало, а что помогало вовремя выполнить работу.
16. Рутинные дела я стараюсь делать крупными блоками, быстро, словно потоком.
17. Я регулярно работаю с органайзером, записной книжкой и другими средствами, помогающими мне лучше управлять своим временем.
18. Я умею браться за любую работу быстро и решительно, без лишней «раскачки».

19. Даже случайные потери времени (вроде стояния в очереди) я стараюсь использовать с толком.
20. Я считаю, что отдых — это смена деятельности, его также надо планировать и продумывать.
21. Мне легко попросить помощи у других людей, в особенности если это поможет мне лучше распределить и спланировать мое время.
22. Обычно я легко понимаю, какие из моих дел являются наиболее важными и что их нужно выполнить в первую очередь.
23. Я имею четкое представление о своей будущей карьере.
24. Я ранее уже интересовался различными системами и методами управления временем.
25. У меня есть собственная система управления личным временем.

Обработка интерпретация результатов. За каждый ответ «да» присуждается 2 балла, за ответ «иногда» — 1 балл, за ответ «нет» — 0 баллов.

Для получения интегрального показателя «компетентности во времени» суммируются баллы за все вопросы.

Высокая личностная компетентность в управлении временем — результат от 40 до 50 баллов.

Средняя (нормальная) компетентность в управлении временем — результат от 29 до 39 баллов.

Недостаточная компетентность в управлении временем — результат меньше 17 баллов. Последнее указывает на то, что человек непродуктивно теряет драгоценные минуты и часы своей жизни или их « разворовывают» окружающие.

Тайм-синдром менеджера

Н. Водопьянова

Вводные замечания

Под тайм-синдромом менеджера мы понимаем совокупность переживаний дефицита времени в профессиональной деятельности менеджера при решении управленческих задач. Управленческая деятельность — сложная умственная (по объему аналитических, контролирующих и других управленческих функций) и коммуникативная деятельность, выполняемая в условиях неопределенности результата, угрозы финансового краха (потерь), ограничений во времени и др. В деятельности менеджера дефицит времени часто выступает как сильный стрессор.

В основе разработанного нами опросника лежат результаты наблюдения и пилотажного исследования о переживаниях менеджеров, связанных с дефицитом времени и плохим умением управлять рабочим временем. Первые три шкалы опросника базируются на концепции Е. Головахи и А. Кроника о психологическом времени личности. Авторы концепции выделяют три масштаба психологического времени: *биографический, ситуативный и исторический* [7].

Ситуативный масштаб связан с непосредственным восприятием и оценкой коротких временных интервалов. На основе закономерностей, возникающих при восприятии и переживании человеком различных жизненных ситуаций, у человека может сформироваться система обобщенных временны́х представлений — это *биографический масштаб*, являющийся своеобразной концепцией времени личности в масштабе ее жизни. «Концепция времени личности отражает психологические закономерности, обусловленные реальным использованием времени жизни. <...> Индивидуальная жизнь в сознании человека не ограничивается рамками непосредственного существования, она рассматривается также и в *историческом масштабе*, когда события, происходящие до рождения индивида, и те, которые произойдут после его смерти, вовлекаются в сферу временны́х отношений и выступают условием формирования личностной концепции и непосредственных переживаний времени» [7].

В определенных ситуациях различные масштабы *могут совмещаться*. Так, например, ситуация, порождаемая переломными событиями общественной жизни, может привести к переживанию времени личностью в масштабе истории. Кроме того, исторический масштаб часто совмещается с индивидуальной концепцией времени в сознании выдающихся представителей искусства определенной эпохи. В критических жизненных ситуациях, когда в переживании нескольких минут или часов укладывается время всей человеческой жизни, происходит совмещение ситуативного и биографического масштабов. *Таким образом, все три масштаба психологического времени — взаимосвязаны* [7].

Проблема психологического времени в масштабе человеческой жизни получила теоретическое обоснование в работах П. Жане [9], К. Левина [14], С. Рубинштейна [18], Б. Ананьева [1]. В последние годы интерес к данной теме постоянно возрастает, увеличивается количество теоретических и эмпирических исследований в данной области.

Свойства психология времени (факторы переживания времени). Е. Головаха и А. Кроник провели исследование переживания времени среди мужчин и женщин в возрасте от 28 до 42 лет. Факторизация результатов позволила им выделить три главных фактора переживания времени, которые были названы: континуальность — дискретность, напряженность времени, эмоциональное отношение к диапазону времени [7]. По мнению авторов исследования, эти факторы представляют собой *основные координаты пространства переживаний времени, специфические базисные свойства психологического времени личности*.

Фактор континуальности — дискретности времени. *Дискретное время* — это время, воспринимаемое как скачкообразное, прерывистое, раздробленное, с тенденцией к разнообразию; *континуальное* — плавное, цельное, непрерывное, с тенденцией к однообразию. Один и тот же человек в разных ситуациях может воспринимать время не только как континуальное, но и как дискретное. Таким образом, возможность переживания времени дискретным свидетельствует о том, что такие свойства времени, как монотонность и непрерывность, являются лишь частными характеристиками физического времени. При описании характеристик специфически личностных форм переживания времени одной лишь непрерывности оказывается недостаточно. Е. С. Кузьмин на основании проведенных исследований выделяет *три типа личности* в зависимости от восприятия времени как дискретного (континуального) и отношения к делу: *стратеги, тактики, операционалисты*. «*Стратеги* достигают высшего мастерства в своем деле, согласовывают свои действия с долговременной перспективой. *Операционалисты* полностью идут на поводу у ситуаций, часто не справляются с новыми задачами. *Тактики* занимают промежуточное положение». По данным Е. С. Кузьмина, стратегов 10–20%, тактиков — 50–60%, операционалистов — 15–20%. При этом деление на подобные типы возможно не только в связи с отношением к делу, но и к жизни вообще. Так, жизненный стратег переживает время как непрерывное, связывает далекие друг от друга события, мыслит крупномасштабно. «Для стратега жизнь — это долгий, цельный жизненный путь, для тактика — сменяющие друг друга дороги, для операционалиста — запутанные, теряющиеся и прерывающиеся тропки» [7].

Фактор напряженности времени. По мнению Е. Головахи и А. Кроника, термин «напряженность» отражает временно́е содержание этого фактора. «Переживание напряженности — ключевая проблема психологии времени, поскольку с ним связаны загадки растяжимости

времени, его субъективной скорости и событийной насыщенности» [7]. Известно, что гипнотическое внушение ускоренного времени приводит к состоянию повышенного внутреннего напряжения, тогда как внушение замедленного времени вызывает ощущение раскованности, запаса времени. Е. Головаха и А. Кроник делают предположение о существовании двух типов индивидуальных временны́х концепций. Люди с динамической концепцией воспринимают время сжатым, быстрым, насыщенным, организованным. «Это люди — живущие в “потоке времени”, ощущающие его “пульс”» [7]. Другим людям, наоборот, свойственна статичная концепция, в соответствии с которой время воспринимается растянутым, свободным от суеты, пустотным, а потому не нуждающимся в организации. В подтверждение подобного разделения людей на два типа авторы ссылаются на исследование, проведенное в США, которое показало, что жителям небольших городков свойственна статичная («замедленная») концепция времени, а жителям крупных американских городов — динамичная («поспешная») концепция, обусловленная необходимостью наполнения времени «лихорадочной активностью».

Фактор эмоционального отношения к диапазону времени. В основе данного фактора лежит переживание времени, с одной стороны, как неприятно ограниченного, или как приятно беспредельного с другой стороны. Переживание ограниченности времени связано с целым спектром отрицательных эмоций. Это может быть и страх перед временем, и молчаливая печаль, и гнев, направленный против бессилия человека перед ограниченностью и скоротечностью собственной жизни. Переживание же беспредельности времени и положительных эмоций обычно связывают с жителями Востока или с порой детства и юности, еще не ведающей реальной ограниченности времени для осуществления всех надежд и стремлений. Головаха и Кроник высказывают предположение о том, что «...решающую роль в переживании ограниченности времени играет глубина будущей временно́й перспективы. Не случайно подлинный оптимизм присущ и индивидам, и социальным группам, которые согласуют свои устремления с отдаленной исторической перспективой» [7].

В разработанном опроснике «Тайм-синдром менеджера» делается попытка изучить переживания времени в ситуационном масштабе, в частности определить частоту переживаний дефицита времени при решении управленческих задач.

Опросник «Тайм-синдром менеджера»

Инструкция: вам предлагаются утверждения о переживаниях, которые могут возникать у вас в процессе работы или после нее. Прочитав внимательно каждое утверждение, следует поставить «+» в графе, соответствующей частоте подобных переживаний. Благодарим вас за участие в исследовании.

№ п/п	Утверждение	Всегда	Часто	Иногда	Редко	Никогда
1	На работе я остро чувствую нехватку времени, нет времени на передышки, чувствую постоянный цейтнот					
2	Я теряю отсчет времени: время словно проваливается куда-то					
3	На работе время течет спокойно и размеренно*					
4	Я нервничаю из-за того, что мне не хватает времени на задуманное (запланированное)					
5	На работе я ощущаю напряженность времени					
6	На работе и после нее мое время максимально спрессовано					
7	Я чувствую свое бессилие перед ограниченностью, утечкой и скоротечностью времени					
8	Из-за бестолковости (непредприимчивости) моих подчиненных и их непродуктивной траты рабочего времени меня охватывает раздражение (тихое или бурное бешенство)					
9	У меня портится настроение, когда время тратится попусту					
10	Для достижения результатов работы я трачу намного больше времени, чем мои подчиненные					
11	На работе мне приходится делать несколько дел в одно и то же время					
12	Я нахожусь в сильном напряжении потому, что время летит слишком быстро, я словно кручу педали впустую					

№ п/п	Утверждение	Всегда	Часто	Иногда	Редко	Никогда
13	Мысли о работе не покидают меня даже дома					
14	Моя работа «выжимает» из меня всю энергию, силы и чувства					
15	Моя управленческая работа не оставляет мне времени на полноценный отдых, должное внимание к семье и встречи с друзьями или близкими людьми					
16	К концу рабочего дня я чувствую раздражение из-за того, что запланированное не было выполнено					
17	Я сомневаюсь в том, что мои подчиненные выкладываются в полную силу и выполняют все свои обязанности					
18	Я не верю в преданность моих подчиненных (сотрудников моей группы)					

Примечание. * обозначен обратный вопрос.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитываются шесть показателей как среднее значение трех пунктов в соответствии с «ключом». Особенности переживания дефицита времени могут рассматриваться как по отдельным показателям, так и по общему показателю, равному сумме всех показателей.

«Ключ»

Пункты: 1–3* — показатель переживания ограниченности времени/дискретность времени.

Пункты: 4–6 — показатель переживания напряженности дефицита времени.

Пункты: 7–9 — показатель эмоционального отношения ко времени — эмоциональное переживание дефицита времени.

Пункты: 10–12 — показатель продуктивности использования личного времени.

Пункты: 13–15 — показатель зависимости от работы.

Пункты: 16–18 — показатель агрессии.

Ответы оцениваются: «всегда» — 4 балла; «часто» —3 балла; «иногда» — 2 балла; «редко» — 1 балл; «никогда» — 0 баллов.

Таблица 5.7
Шкальные оценки показателей тайм-синдрома менеджера (данные получены на выборке 100 менеджеров среднего звена)

№ п/п	Показатели тайм-синдрома	Степень выраженности		
		низкая	средняя	высокая
1	Переживание ограниченности времени (дискретность времени)	1–4	5–7	8–12
2	Напряженность дефицита времени («давление» времени)	1–5	6–8	9–12
3	Эмоциональное переживание дефицита времени	1–3	4–7	8–12
4	Продуктивность использования личного времени	1–3	4–7	8–12
5	Зависимость от работы	1–4	5–8	9–12
6	Агрессия в ситуациях дефицита времени	1–3	4–7	8–12
7	Интегральный показатель (среднее значение по шести субшкалам)	1–4,4	4,5–8,0	Больше 8,00

Опросник «Дефицит времени в управленческой деятельности»

Вводные замечания

Модифицированная русскоязычная версия была разработана нами на основе представлений Л. Зайверта о функциях самоменеджмента [10] и апробирована в группе менеджеров среднего звена (100 человек). По мнению Л. Зайверта, ежедневное решение разного рода задач и проблем — как ряд различных функций, которые находятся в определенной взаимозависимости между собой и, как правило, осуществляются в определенной последовательности. Подобный процесс самоменеджмента может быть представлен как своего рода «Круг правил», наглядно демонстрирующий связи между отдельными функциями самоменеджмента.

Методика позволяет оценить частоту переживания дефицита времени у менеджеров при решении разного рода задач и проблем управленческой деятельности. Она предлагает менеджеру, оценить, как часто он испытывает дефицит времени при выполнении основных функций менеджера (рис. 5.1).

Во внешнем круге обозначены следующие шесть функций.



Рис. 5.1. Круг правил при выполнении управленческих функций (по Зайверту)

1. *Постановка* цели. Анализ и формирование личных целей.
2. *Планирование*. Разработка планов и альтернативных вариантов своей деятельности.
3. *Принятие решений*. Принятие решений по предстоящим делам.
4. *Реализация и организация*. Составление распорядка дня и организация личного трудового процесса в целях реализации поставленных задач.
5. *Контроль*. Самоконтроль и контроль итогов (в случае необходимости — корректировка целей). Во внутреннем круге расположена дополняющая функция.
6. *Информация и коммуникации*. Вокруг этой функции в известной мере «вращаются» остальные функции, поскольку коммуникации как обмен информацией необходимы во всех фазах процесса самоменеджмента.

Отдельные функции могут не следовать строго одна за другой, как это представлено в данной модели, а многообразно переплетаться. Недоработка одних функций ведет к психологическим переживаниям «давления» времени и как следствие — к информационному стрессу.

Инструкция: мы предлагаем вам принять участие в исследовании, целью которого является изучение *дефицита времени у менеджеров*. Пожалуйста, отметьте, как часто вы испытываете дефицит времени в нижеперечисленных ситуациях. Для этого поставьте в соответствующей графе знак «+».

№ п/п	Как часто вы испытываете дефицит времени	Всегда (ежедневно)	Очень часто	Часто	Иногда	Редко	Очень редко	Никогда
		7	6	5	4	3	2	1
1	Для определения (формулирования) конкретных целей							
2	Для выбора методов достижения поставленных задач							
3	Для стратегического планирования							
4	Для текущего (ежедневного) планирования							
5	Для выбора приоритетов (в планах, задачах, решениях)							
6	Для перепоручения рабочих заданий — принятия новых решений							
7	Для улучшения организации своей работы							
8	Для повышения продуктивности работы подчиненных							
9	Для контролирования итогов (контролирование достижения поставленных целей, промежуточных результатов)							
10	Для анализа итогов истекшего дня и коррекции текущих планов							
11	Для прочтения нужной информации (специальной литературы, отчетов, документов, формуляров)							
12	Для своевременного общения с подчиненными по важным вопросам							

Обработка и интерпретация результатов. Особенности переживания дефицита времени могут рассматриваться как по отдельным показателям, так и по общему показателю, равному сумме всех показателей. Для этого подсчитывается сумма баллов по всем пунктам. Чем выше сумма, тем больше предрасположенность к развитию тайм-синдрома менеджера, хуже развито умение управлять рабочим временем. Анализ результатов можно производит по каждому из шести блоков показателей, которые рассчитываются в соответствии с «ключом».

«Ключ»

Пункты: 1, 2 — показатель дефицита времени при постановке целей.

Пункты: 3, 4 — показатель дефицита времени при планировании.

Пункты: 5, 6 — показатель дефицита времени принятия решений.

Пункты: 7, 8 — показатель дефицита времени при реализация и организации.

Пункты: 9, 10 — показатель дефицита времени при выполнении функций контроля.

Пункты: 11, 12 — показатель дефицита времени для аналитической работы и коммуникаций.

Ответы оцениваются: «всегда» — 7 баллов; «очень часто» — 6 баллов; «часто» —5 баллов; «иногда» — 4 балла; «редко» — 3 балла; «очень редко» — 2 балла; «никогда» — 1 балл.

5.5. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС)

А. Леонова, С. Величковская

Методика ДОРС А. Б. Леоновой и С. Б. Величковской — дифференцированная оценка состояний сниженной работоспособности. Методика является модифицированной версией немецкого теста BMSII Пласа и Рихтера[1], используемого для оценки степени тяжести труда в разных видах профессиональной деятельности [3]. В прототипной версии методики ДОРС, созданной А. Б. Леоновой и С. Б. Величковской, ответы испытуемых оцениваются с помощью четырехбалльных шкал, выделяющих четыре степени выраженности симптомов следующих психических состояний:

[1] *Plath H. E., Richter P.* Ermuedung-Monotonie-Saetting-Stress. Handanweisung. Berlin, 1984.

- монотония — состояние сниженного сознательного контроля за исполнением деятельности, возникающее в ситуациях однообразной работы с частым повторением стереотипных действий и обедненной внешней средой, сопровождающееся переживанием скуки/сонливости и доминирующей мотивацией к смене деятельности;
- психическое пресыщение — состояние непринятия слишком простой и субъективно неинтересной или малоосмысленной деятельности, которое проявляется в выраженном стремлении прекратить работу (отказ от деятельности) или внести разноообразие в заданный стереотип исполнения;
- напряженность/стресс — состояние повышенной мобилизации психологических и энергетических ресурсов, развивающееся в ответ на повышение сложности или субъективной значимости деятельности, с доминированием мотивации на преодоление затруднений, реализуемой как в продуктивной, так и в деструктивной форме (преобладание процессуальных мотивов — мотивов самосохранения или психологической защиты);
- утомление — состояние истощения и дискоординации в протекании основных реализующих деятельность процессов, развивающееся вследствие продолжительного и интенсивного воздействия рабочих нагрузок, с доминирующей мотивацией на завершение работы и отдых.

Согласно мнению авторов методики, палитра состояний сниженной работоспособности и результативности профессиональной деятельности весьма разнообразна, поэтому для обоснования коррекционно-восстановительных мероприятий требуется дифференцированная оценка данных состояний. Психические состояния рассматриваются А. Б. Леоновой как отражение того наличного потенциала внутренних ресурсов человека, который актуализируется или доступен для актуализации в процессе выполнения работы в текущей ситуации [2–4]. Специфику формирующегося психического состояния можно понять только на основе выявления реально действующих мотивов деятельности, которые проявляются в рефлексивных оценках наличествующей (реальной) ситуации и своего поведения с учетом их эмоциональной окраски.

А. Б. Леонова считает, что для полноценной диагностики стресс-синдромов как устойчивых неблагоприятных функциональных состояний важно дать не только дифференцированную оценку по каждому из них, но и определить выраженность их совместной динамики.

Такой многомерный «срез» позволяет определить наличие сдвигов в сторону изменения работоспособности, а также выявить критические составляющие в целостном стресс-синдроме [1].

Опросник ДОРС является оригинальным диагностическим инструментом, поскольку он предназначен для индивидуальной диагностики состояния субъекта, а не косвенной оценки рабочих нагрузок по групповым данным.

Опросник ДОРС

А. Леонова, С. Величковская

Дифференцированная оценка состояний сниженной работоспособности (утомление—монотония—пресыщение—стресс)

Инструкция: вам предлагается ряд высказываний, характеризующих чувства и ощущения, которые могут возникнуть у вас в процессе работы. Прочитайте, пожалуйста, внимательно каждое из них и оцените, насколько оно соответствует вашим обычным переживаниям во время рабочего дня.

№ п/п	Утверждение	Почти никогда	Иногда	Часто	Почти всегда
1	Работа доставляет мне удовольствие	1	2	3	4
2	Я с легкостью могу полностью сконцентрироваться на работе	1	2	3	4
3	Работа не кажется мне «тупой» или слишком однообразной	1	2	3	4
4	Я работаю почти с отвращением	1	2	3	4
5	Я чувствую себя неповоротливым и сонным	1	2	3	4
6	Хотелось бы, чтобы в моей работе было побольше разнообразных заданий	1	2	3	4
7	У меня возникает чувство неуверенности при выполнении работы	1	2	3	4
8	На возникающие помехи и неполадки в работе я реагирую спокойно и собранно	1	2	3	4
9	Чтобы справляться с выполнением рабочих заданий, мне приходится затрачивать гораздо больше усилий, чем я привык	1	2	3	4
10	Моя работа идет без особого напряжения	1	2	3	4

№ п/п	Утверждение	Почти никогда	Иногда	Часто	Почти всегда
11	Я теряю общий контроль над рабочей ситуацией	1	2	3	4
12	Я чувствую себя утомленным	1	2	3	4
13	Я продолжаю работать и дальше, хотя не испытываю особого интереса	1	2	3	4
14	Все, что происходит на моем рабочем месте, я могу контролировать без всякого напряжения	1	2	3	4
15	Я работаю с неохотой	1	2	3	4
16	Я пытаюсь изменить деятельность или отвлечься, чтобы преодолеть чувство усталости	1	2	3	4
17	Я нахожу свою работу достаточно приятной и интересной	1	2	3	4
18	Бывает, что в некоторых рабочих ситуациях я испытываю страх	1	2	3	4
19	На работе я вялый и безрадостный	1	2	3	4
20	Работа не очень тяготит меня	1	2	3	4
21	Мне приходится заставлять себя работать	1	2	3	4
22	Возникают ситуации, когда приходится мгновенно собраться и принимать решения, чтобы предотвратить возможные сбои и неполадки в работе	1	2	3	4
23	Во время работы мне хочется встать, немного размяться и подвигаться	1	2	3	4
24	Я на грани того, чтобы заснуть прямо за работой	1	2	3	4
25	Моя работа полна разнообразных заданий	1	2	3	4
26	Я с удовольствием выполняю свою работу	1	2	3	4
27	Мне кажется, что я легко могу справиться с любой поставленной передо мной рабочей задачей	1	2	3	4
28	Я собран и полностью включен в выполнение любого порученного мне задания	1	2	3	4
29	Я могу без труда принять все необходимые меры для преодоления сложных ситуаций	1	2	3	4
30	Время за работой пролетает незаметно	1	2	3	4
31	Я привык к тому, что в моей работе постоянно может случаться что-то непредвиденное	1	2	3	4

№ п/п	Утверждение	Почти никогда	Иногда	Часто	Почти всегда
32	Я реагирую на происходящее недостаточно быстро	1	2	3	4
33	Я ловлю себя на ощущении, что время как бы остановилось	1	2	3	4
34	Мне становится не по себе при любом, даже незначительном, сбое или помехе в работе	1	2	3	4
35	Моя работа слишком однообразна, и я был бы рад любому изменению в течении рабочего процесса	1	2	3	4
36	Я сыт по горло этой работой	1	2	3	4
37	Я чувствую себя измученным и совершенно избитым	1	2	3	4
38	Мне нетрудно самостоятельно принимать любые решения, касающиеся выполнения своей работы	1	2	3	4
39	В последнее время работа не приносит мне и половины обычного удовольствия	1	2	3	4
40	Я чувствую нервозность и повышенную раздражительность	1	2	3	4

Обработка и интерпретация результатов. Для оценки каждого состояния суммируются баллы в соответствии с формулой подсчета. Далее они сопоставляются с тестовыми нормами [3].

Формулы подсчета основных показателей

ИУ (утомление) = (Σ 9, 11, 12, 21, 32 – Σ 2, 10, 14, 27, 28) + 25
ИМ (монотония) = (Σ 5, 6, 23, 24, 33, 35 – Σ 3, 25, 30) + 15
ИП (пресыщение) = (Σ 4, 13, 15, 19, 36, 39 – Σ1, 17, 20, 26) + 20
ИС (стресс) = (Σ 7, 18, 22, 31, 34, 37, 40 – Σ 8, 29, 38) + 15

Тестовые нормы для опросника ДОРС

Степень выраженности состояния	Индекс утомления, баллы	Индекс монотонии, баллы	Индекс пресыщения, баллы	Индекс стресса, баллы
Низкая	До 15	До 15	До 16	До 16
Умеренная	От 16 до 25	От 16 до 25	От 17 до 24	От 17 до 24
Выраженная	От 26 до 31	От 26 до 30	От 25 до 30	От 25 до 30
Высокая	От 32 и выше	От 31 и выше	От 31 и выше	От 31 и выше

Список литературы

По теме «Синдром выгорания в аспекте профессионального стресса»

1. *Безносов С. П.* Профессиональная деформация личности. — СПб.: Речь, 2004.
2. *Бойко В. В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. — СПб., 1999.
3. *Величковская С. Б.* Зависимость возникновения и развития стресса от факторов профессиональной деятельности педагогов: Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — М., 2007.
4. *Виданова Ю. И.* Психическое выгорание в процессе профессионализации административных работников // Вестник СПБГУ. Серия «Психология». — СПб., 2007.
5. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — М., СПб., 2005.
6. Г*ринберг Дж.* Управление стрессом. 7-е изд. — СПб.: Питер, 2004.
7. *Гришина Н. В.* Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциональные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. — СПб.: СПбГУ, 1997.
8. *Дикая Л. Г.* Особенности регуляции функционального состояния оператора в процессе адаптации к особым условиям // Психологические проблемы деятельности в особых условиях / Под ред. Б. Ф. Ломова и Ю. М. Забродина. — М.: Наука, 1986.
9. *Дикая Л. Г.* Психическая саморегуляция функционального состояния человека. — М.: Институт психологии РАН, 2003.
10. *Зеер Э. Ф.* Психология профессий: Учебное пособие. — Екатеринбург: УГППУ, 1997.
11. *Куликов Л. В.* Психологическая устойчивость личности (Глава 5) // Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб.: Питер, 2003. С. 104–126.
12. *Куликов Л. В.* Стресс и стрессоустойчивость личности // Теоретические и прикладные вопросы психологии. Вып. 1. Ч. 1 / Под ред. А. А. Крылова. — СПб., 1995.
13. *Леонова А. Б.* Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2. С. 75–85.

14. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21.
15. *Леонова А. Б.* Психологическая саморегуляция и профилактика неблагоприятных функциональных состояний // Психологический журнал. 1988. Т. 10. № 3. С. 43–52.
16. *Леонова А. Б.* Психодиагностика функциональных состояний. — М.: МГУ, 1984.
17. *Леонова А. Б., Величковская С. Б.* Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности. Психология психических состояний / Под ред. А. О. Прохорова. Вып. 4. — Казань, 2002. С. 326–344.
18. *Леонова А. Б., Величковская С. Б.* Субъективный образ профессиональной среды как регулятор развития стресса. Тезисы 2-й Российской конференции по экологической психологии. — М.: Психологический институт РАО, 2000. С. 228–229.
19. *Леонова А. Б., Качина А. А.* Особенности синдрома профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса // Психология психических состояний. Вып. 6. — Казань: КГУ, 2006. С. 250–273.
20. *Леонова А. Б., Кузнецова А. С.* Психопрофилактика стрессов. — М.: МГУ, 1993.
21. *Леонова А. Б., Медведев В. И.* Функциональные состояния человека в трудовой деятельности. — М.: МГУ, 1981.
22. *Мальцева Н. В.* Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы: Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — Екатеринбург, 2005.
23. *Маркова А. К.* Психология профессионализма. — М.: Знание, 1996.
24. *Мясищев В. Н.* Работоспособность и болезни личности // Советская невропатология, психиатрия и психогигиена. 1935. Т. IV. № 9–10.
25. *Орел В. Е.* Синдром психического выгорания личности. — М., 2005.
26. *Орел В. Е.* Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: Автореф. дисс. ... докт. псих. наук. — Ярославль, 2005.

27. *Орел В. Е.* Феномен выгорания в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. № 1.
28. *Орел В. Е., Картавая Е. С.* Синдром психического выгорания к континууме психических состояний: сравнительный анализ // Психология психических состояний / Под ред. А. О. Прохорова. Вып. 6. — Казань, 2006. С. 318–337.
29. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. — СПб.: Речь, 2001.
30. *Прохоров А. О.* Психология неравновесных состояний. — М., 1998.
31. *Рукавишников А. А.* Опросник психологического выгорания для учителей: Руководство. — Ярославль: НПЦ «Психодиагностика», 2001.
32. *Скугаревская М. М.* Синдром эмоционального выгорания у работников сферы психического здоровья: Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — Минск, 2003.
33. *Старченкова Е. С.* Психологические факторы профессионального выгорания (на примере деятельности торгового агента):Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — СПб., 2002.
34. *Толочек В. А.* Организационная психология и стили профессиональной деятельности государственных служащих. — М., 2003.
35. *Толочек В. А.* Современная психология труда. — СПб.: Питер, 2006.
36. *Форманюк Т. В.* Синдром «эмоционального сгорания» учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6.
37. *Burisch M.* Das Burnout — Syndrom. Theorie der inneren Erschoepfung. — Springer, 1989.
38. *Cordes C. L., Dougherty T. W.* A review and an integration of research on job burnout // Academy of Management Review. Vol. 18. Issue 4. 1993.
39. *Dierendonck D. V., Schaufeli W. B., Sixma H. J.* Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory // *Journal of social and clinical psychology*. Vol. 13 (1), 1994.
40. *Enzmann D., Kleiber D.* Stress and Burnout in Psycho-social Professions. Heidelberg: Asanger. 1989.
41. *Enzmann D., Schaufeli W. B., Janssen P., Rozeman A.* Dimensionality and validity of the Burnout Measure // *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 71, Issue 4, 1998.

42. *Firth G. H., Mims A.* Burnout among special education paraprofessionals // Teaching Exceptional Childre. Vol. 17. 1985.
43. *Grunfeld E., Whelan T. J., Zitzelsberger L.* Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction // *Canadian Medical Association Journal*. Vol. 163. Issue 2. 2000.
44. *Hobfoll St. E.* Stress, Culture and Community. N.Y., 1998.
45. *Iwanicki E. E., Schwab R. L.* A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory // Educational and Psychological Measurement. Vol. 41. 1981.
46. *Maslach C. Burnout*. The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1982.
47. *Maslach C., Jackson S. E.* The Maslach-Burnout-Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
48. *Perlman B., Hartman E. A.* Burnout: Summary and Future and Research // Human relations. 1982. Vol. 35 (4).
49. *Pines A. M., Aronson E.* Career Burnout: Causes and Cures. New York: Free Press, 1988.
50. *Pines A. M., Aronson E.*, and *Kafry D.* Burnout. From Tedium to Personal Growth. New York: Free Press, 1981.
51. *Poulin J., Walter C.* Social worker burnout: A longitudinal study // Social Work Research and Abstracts. Vol. 29. Issue 4. 1993.
52. *Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C., Jackson S. E.* MBI-General Survey // In C. Maslach, S. E. Jackson, and M. P. Leiter (Eds.), Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting 53. Pyschologists Press. 1996.
53. *Schaufeli W. B., Dierendonck D. V.* The construct validity of two burnout measures // *Journal of organizational behavior*. Vol. 14. 1993.
54. *Schutte N., Toppinen S., Kalimo R., Schaufeli W.* The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations // *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 73. Issue 1. 2000.
55. *Shirom A.* Burnout in work organizations // Cooper C. L., Robertston I. International Review of Induatrial and Organizational Psychology. 1989. P. 25–48.
56. *Rowe M. M.* Hardiness as a stress mediating factor of burnout among healthcare providers // *American Journal of Health Studies*. Vol. 14, Issue 1. 1998.

По теме «Синдром одиночества в аспекте экзистенциального стресса»

1. *Аргайл М.* Психология счастья. — М., 1990.
2. *Бурлачук Л. Ф., Коржова Е. Ю.* Психология жизненных ситуаций. — М., 1998.
3. *Водопьянова Н. Е.* Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб., 2003.
4. *Корчагина С. Г.* Генезис, виды и проявления одиночества. Монография. — М. 2005. С. 193.
5. *Куликов Л. В.* Здоровье и субъективное благополучие личности// Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб., 2000.
6. *Курбатова Т. Н., Мухиярова Е. Н.* Самореализация и переживание одиночества // Психологичекие проблемы самореализации личности / Под ред. Л. А. Коростылевой. Вып. 7. — СПб.: СПбГУ, 2003. С. 145—158.
7. Лабиринты одиночества. — М., 1989.
8. Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. — СПб., 1997.
9. *Пауэлл Дж.* Полнота человеческой жизни. — М., 1991.
10. *Прохоров А. О.* Методики диагностики и измерения психических состояний личности. — М., 2004. С. 58.
11. Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. — СПб.: СПбУ, 1997.
12. *Сейденберг Р.* Одинокий брак в корпоративной Америке / Лабиринты одиночества: Пер. с англ. / Сост., общ. ред. и предисл. Н. Е. Покровского. — М.: Прогресс, 1989. С. 411–413.
13. *Франкл В.* Человек в поисках смысла. — М., 1990.
14. *Элиот Р. С.* Мы побеждаем стресс. — М., 1996
15. *Bowlby J.* Attachment and loss. Vol. 2.: Separation Anxiety and Anger. — N. Y.: Norton, 1973.
16. *Johnson T. B.* An Examination of Some Relationships Between Anomia and Selected Personality and Sociological Correlates in a Sample of High School Dropouts. Unpublished Doctoral Dissertation. — University of California Berkeley, 1969.
17. *Sadler W. A.* Creative existance: Play as a pathway to personal freedom and community. Humanitas, 1969.

18. *Weiss R. S.* Loneliness: The Experience of Emotional and Social Isolation. Cambridge MIT Press, 1973.

По теме «Тайм-синдром как последствие информационного стресса в профессиональной деятельности»

1. *Ананьев Б. Г.* О проблемах современного человекознания. — М.: Наука, 1977.
2. *Багрова Н. Д.* Фактор времени в восприятии человеком. — Л.: Наука, 1980. — 95 с.
3. *Берд П.* Тайм-менеджмент: Планирование и контроль времени. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001.
4. *Бодров В. А.* Информационный стресс. — М., 2000.
5. *Бодров В. А.* Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. — М., 1995.
6. *Головаха Е., Кроник А.* Психологическое время личности. — Киев: Наукова думка, 1984.
7. *Головаха Е., Кроник А.* Психологическое время: удивительные свойства сжиматься и прерываться // Популярная психология. Хрестоматия. — М.: Просвещение, 1990. С. 19–21.
8. *Друкер П.* Эффективный управляющий: http://www.ek-lit.agava.ru/drucsod.htm
9. *Жане П.* Эволюция памяти и понятие времени // Хрестоматия по общей психологии: Психология памяти. — М.: МГУ, 1979. С. 85– 92.
10. *Зайверт Л.* Ваше время — в ваших руках. — М., 1995.
11. *Захаренко Г.* Тайм-менеджмент. — СПб.: Питер, 2004.
12. *Калинин С. И.* Тайм-менеджмент. — СПб.: Речь, 2006.
13. *Коддлер И.* Успешная организация вашего времени. — М., 2003.
14. *Левин К.* Определение понятия «поле в данный момент» // Хрестоматия по истории психологии: Период открытого кризиса. Начало 1910-х — середина 1930-х гг. — М.: МГУ, 1980. С. 131–145.
15. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С. 4– 21.
16. *Лисенкова В. П.* Об индивидуально-типических особенностях оценки отмеривания и воспроизведения времени человеком // Вопросы философии и психологии, 1968. Вып. II. С. 139–144.
17. *Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. — СПб.: Питер, 2002. — 720 с.

18. *Фресс П.* Восприятие и оценка времени // Фресс П., Пиаже Ж. Экспериментальная психология. — М.: Прогресс, 1978. Вып. 6. С. 88–135.
19. *Широкая М. Ю.* Точность восприятия времени как показатель эффективности профессиональной деятельности операторов // Вестник Московского университета. Серия «Психология». 2000. № 3. С. 74–82.

По теме «Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности»

1. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С 4–21.
2. *Леонова А. Б., Величковская С. Б.* Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний / Под ред. А. О. Прохорова. Вып. 6. — Казань, 2006.
3. *Леонова А. Б., Величковская С. Б.* Субъективный образ профессиональной среды как регулятор развития стресса. Тезисы 2-й Российской конференции по экологической психологии. — М.: Психологический институт РАО, 2000. С. 228–229.
4. *Леонова А. Б., Капица М. С.* Методы субъективной оценки функциональных состояний человека // Практикум по инженерной психологии и эргономике / Под ред. Ю. К. Стрелкова. — М.: Изд-во «Академия», 2003.

Тема 6
Преодолевающее поведение в стрессогенных ситуациях

6.1. Теоретическое введение

Современное состояние проблемы преодолевающего поведения

Проблема преодолевающего поведения приобретает все большую популярность в зарубежной и отечественной психологии. Этому способствует повышение стрессогенности социальной жизни и трудовой деятельности человека, расширение спектра социальных кризисов, природных катаклизмов и техногенных катастроф. Разнообразие стрессогенных ситуаций и факторов, а также индивидуально-психологические особенности личности обусловливают различные способы (стратегии и стили) преодолевающего поведения человека в стрессовых обстоятельствах жизнедеятельности человека.

Истоки современных исследований преодоления жизненных трудностей и стрессов можно обнаружить в работах, опубликованных в конце XIX — начале XX столетия представителями психоаналитического направления [28, 36]. Большая часть работ З. Фрейда сфокусирована на способах, с помощью которых человек справляется с неприятными чувствами и эмоциями, либо подавляя их, либо используя другие защитные механизмы. В рамках психоаналитического подхода преодолевающее поведение в виде «копинга» (coping) трактуется как более совершенные формы психологической защиты (defense mechanism).

Проблема противодействия стрессу у западных исследователей получила отражение в понятии «копинг» (coping — от англ. «cope», которое, согласно Оксфордскому английскому словарю, предлагается употреблять в значении «успешно справиться, преодолевать»). В российской психологии понятие «копинг» включено в структуру стресса и переводится как психологическое преодоление или совла-

дание, включающее комплекс способов и приемов преодоления дезадаптации и стрессовых состояний. Понятие «копинг» включает в себя многообразные формы активности человека, оно охватывает все виды взаимодействия субъекта с задачами внешнего или внутреннего характера, с трудностями, которые необходимо разрешить, избежать, взять под контроль или смягчить.

В настоящее время можно выделить три подхода в толковании понятия «копинг»:

1) как один из способов психологической защиты (трактуется в терминах динамики Эго), используемой для ослабления напряжения [37];
2) как относительно постоянную предрасположенность отвечать на стрессовые события определенным образом (рассматривается в терминах черт личности) [32];
3) как динамический процесс столкновения субъекта с внешним миром, который определяется особенностями их взаимодействия на различных стадиях развития этого процесса [44].

Термин «преодолевающее поведение» (копинг-поведение) в отечественной психологии появился в 1990-е гг., хотя стоящее за ним явление давно известно и изучается. Теоретические, методические и практические вопросы развития стресса и противодействия ему нашли отражение в работах Л. П. Гримака [79], Л. Г. Дикой [11], А. Б. Леоновой [18], В. И. Медведева [20], П. В. Симонова [26] и ряда других исследователей.

Т. Л. Крюкова [13, 14] рассматривает совладание (преодолевающее поведение) в русле когнитивно-поведенческого подхода и понимает под этим термином социальное поведение или комплекс осознанных адаптивных действий (когнитивных, аффективных, поведенческих), которые позволяют человеку справляться с внутренним напряжением и дискомфортом адекватными личностным особенностям и ситуации способами. Т. Л. Крюкова отмечает, что изучение совладающего поведения должно быть включено в контекст трудностей, на которые оно направлено.

В. А. Бодров [4] считает, что процесс «совладающего поведения», «поведения преодоления» является проявлением индивидуальных способов взаимодействия с окружающим миром (социальной, профессиональной и подобными ситуациями), в котором проявляются особенности (возможности) субъекта и характеристики ситуации,

отраженные в его сознании в категориях ценности, значимости, сложности и последствий конкретного события. Такое поведение субъекта выступает как способ противодействия, защиты от нежелательного воздействия ситуации путем преобразования, снижения или смягчения ее требований, избежания, привыкания, приспособления к ситуации в целях снижения или ликвидации условий развития стресса.

С. К. Нартова-Бочавер [21] отмечает, что если раньше «существенным было положение о том, что coping вступает в действие, когда сложность задач превышает энергетическую мощность привычных реакций и требуются новые затраты, а рутинного приспособления недостаточно», то со временем это понятие стало использоваться не только применительно к экстремальным условиям, но и для описания поведения людей в сложных жизненных ситуациях, при хроническом воздействии стрессоров и повседневных негативных и радостных событий. По мнению автора, широкая распространенность термина «coping» можно объяснить тем, что он отражает две тенденции современной психологии личности: «Во-первых, это перенесение внимания с субъекта на целостную ситуацию, в которой он действует. Именно ситуация во многом определяет логику поведения человека и меру ответственности за результат его поступка... Во-вторых, это укрепление позиций идеографического подхода в психологии, ориентированного не на общее и постоянное в личности, а на особенное и изменчивое, присущее конкретному человеку в определенных условиях».

Модели и механизмы преодоления стресса

В настоящее время признанными являются основные три теоретические модели: модель Эго-психологии, модель характерной черты или склонности и контекстуальная модель [33]. Каждая из этих моделей обусловливает своеобразный взгляд на механизмы преодоления стресса и на оценку его результатов.

Эго-психологическая модель базируется на концепции систем защиты, таких как бессознательные адаптивные механизмы. Вайлант [52] считает, что существует иерархия таких механизмов в соответствии с уровнями их развития. В наивысший уровень входят такие адаптивные процессы, как сублимация, альтруизм, подавление и юмор. Следующий, менее «зрелый», уровень состоит из невротических механизмов, таких как интеллектуализация, формирование реакций, смещение и диссоциация. Далее идет «незрелый» уровень, механизмы которого включают воображение, проекцию, ипохондрию, пассивно-агрессивное поведение и выход из действия. И наконец, наименее

развитыми являются психические механизмы, содержащие отрицание внешней реальности, искажения и обманчивую проекцию. Данную модель активно разрабатывала Н. Хаан [37], использовала термин «преодоление стресса» (копинг) в контексте этой модели применительно к наиболее совершенным или зрелым Эго-процессам.

Эго-психологическая модель имеет некоторые ограничения. Во-первых, она не учитывает характер стрессовых условий. Более того, Эго-процессы обычно оцениваются на основе первоочередности как адаптивные или неадаптивные, зрелые или незрелые. Однако незрелая стратегия, такая как отрицание, может быть иногда высокоадаптивной, а зрелая стратегия, такая как юмор, может быть неадаптивной, если она используется несоответствующим, неадекватным образом. Во-вторых, преодоление стресса, определяемое в виде процессов защиты, придает большое значение снижению напряжения и восстановлению равновесия, но уделяет небольшое внимание функциям собственно преодоления стресса, сфокусированным на решении проблемы. Поддержание эмоционального равновесия является важной функцией преодоления стресса, но оно не решает проблемы.

Модель личностных черт. Предположение, лежащее в основе этой модели, заключается в том, что преодоление стресса как изменчивая особенность личности влияет на поведение в широком спектре ситуаций. Полагают, что действия индивида при преодолении стресса в разных условиях можно прогнозировать на основе оценки характерной индивидуальной особенности или склонности к преодолению стресса. К сожалению, измерения характерных особенностей и предрасположенностей преодоления стресса вообще не предопределяют то, как человек справляется со стрессом в реальных стрессовых ситуациях. Длительное доминирование в психологии «личностных» подходов привело к тому, что личностным факторам уделялось гораздо больше внимания, чем внешним (ситуационным) факторам. Очевидно, что для понимания и прогнозирования поведения человека необходимы более детальное представление о ситуации (ее контекст), прекрасно продемонстрированое в книге Л. Росса и Р. Нисбетта [25].

Контекстуальная (ситуационная) модель. В этой модели преодоление стресса оценивается относительно определенных стрессовых условий или ситуаций. Предположение, лежащее в основе контекстуальной модели, заключается в том, что на намерения и действия при преодолении стресса оказывает влияние взаимосвязь между человеком и контекстом потенциально стрессовой ситуации.

Вариант модели, которую разработал S. Folkman [33], основан на когнитивной оценке стресса. В этой модели преодоление стресса определяется как изменение намерений и действий, которые индивид использует для того, чтобы преодолеть внешние и/или внутренние требования, определяемые взаимосвязью человека и стрессовых условий среды. Три черты отличают данную модель от ранее изложенных (Эгопсихологической и модели личностных черт). Во-первых, преодоление стресса рассматривается как совершенно *осознанный процесс*. Во-вторых, процессы преодоления стресса иерархически не реализуются на основе критериев их зрелости или эффективности по критериям их значимости, а оцениваются по *контекстуальным критериям*. В-третьих, преодоление стресса, скорее всего, является не стабильной чертой личности, а *динамической характеристикой*, отражающей изменчивость этого процесса.

С позиции когнитивной теории стресса и адаптации процесс преодоления начинается с когнитивной оценки человеком его взаимосвязи с условиями среды. Лазарус Р. описывает три типа когнитивной оценки, которые влияют на процесс преодоления [15]. Первичная оценка определяется степенью воспринимаемой угрозы, свойствами стрессора, психологическими особенностями индивида. Она позволяет сделать выводы об оценке ситуации как угрожающей или как о ситуации изменения. Существует три вида событий, подвергающихся первичной оценке:

1) события, не затрагивающие индивида и соответственно не требующие никакой реакции;
2) позитивные события, которые могут быть либо желательными, либо нейтральными;
3) события, оцениваемые как стрессовые.

Стрессовую оценку Р. Лазарус также подразделял на три типа: травмирующая потеря, утрата; оценка угрозы; оценка сложной задачи. Вторичная оценка критически дополняет первичную и определяет, какими методами человек может влиять на негативные события и их исход, т. е. на процесс выбора механизма и ресурсов преодоления стресса. Вторичная оценка — это процесс, посредством которого индивид оценивает, что может быть сделано для того, чтобы преодолеть или предотвратить вред или улучшить позитивное состояние дел, т. е. при этом оцениваются возможности совладания со стрессом. И последний вид оценки — переоценка, которая основывается на обратной

связи от результата взаимного сопоставления первых двух оценок, что может привести к изменению первичной оценки и вследствие этого к пересмотру своих возможностей, способностей воздействовать на данную ситуацию, т. е. к коррекции вторичной оценки. После когнитивной оценки ситуации включаются (сознательно или бессознательно) механизмы преодоления — копинг-процесс. Таким образом, на копинг влияют: оценка степени угрозы; оценка ресурсов, необходимых для совладания с ситуацией; оценка собственных действий, их успешности в преодолении стресса [43, 44].

Согласно контекстуальной (ситуационной) модели, преодоление стресса выполняет две основные функции: разрешение проблемы (преодоление стресса, сфокусированное на проблеме) и регулирование эмоций (преодоление стресса, сфокусированное на эмоциях). Для анализа и различения этих двух функций предложено использовать несколько концептуальных категорий. Перлин и Шулер [49] говорят о реакциях, которые изменяют ситуацию, порождающую стрессовые ощущения, и контролируют значение стрессового ощущения с момента его возникновения до наступления дистресса. Авторы обращают внимание на когнитивную активность, которая влияет на организацию внимания и изменяет субъективное значение (значимость) случая, события для сохранения благоприятного состояния, а также на действия, которые могут влиять на конкретные условия взаимосвязи человека и среды.

Контекстуальная модель также имеет свои ограничения. Для успешного преодоления стресса должна существовать некоторая независимость от временного фактора (продолжительности воздействия) и характера ситуации. Однако контекстуальные оценки преодоления стресса показали, что люди изменяют свои стратегии преодоления стресса от ситуации к ситуации в зависимости, например, от того, является ли конкретный случай неприятностью, потерей или угрозой, а также от социальной роли человека, от характеристик физических и социальных факторов среды, от того, находится ли он в опасности и какой выбор стратегии поведения им сделан для преодоления стресса и др. [4].

Однако сегодня можно говорить о фактически сложившемся интегративно личностно-ситуационном подходе, который способствует новому пониманию отношений «личности» и «среды». Согласно данному подходу, люди отличаются по степени проявления стабильности их личностных особенностей в разных ситуациях; ситуации отли-

чаются друг от друга по тому, насколько они способствуют или препятствуют проявлению индивидуальных различий людей; люди с определенными личностными особенностями имеют тенденцию выбирать определенные типы социальных ситуаций и др. Когнитивное оценивание и придание психологического значения ситуациям разного типа и уровня стрессогенности оказывают влияние на выбор способов преодоления.

Психологическое предназначение и классификация копинг-стратегий

Сущность понятия «coping» заключается в эффективной адаптации человека к требованиям ситуации. Предназначение «coping stress» состоит в том, чтобы позволить человеку справиться с ситуацией — ослабить, смягчить, избежать или привыкнуть к требованиям ситуации и таким образом преодолеть стресс, совладать с ним или предохранить себя от стрессовой ситуации. Понятие «coping behavior» (поведение по преодолению, совладающее поведение) используется для характеристики способов поведения человека в различных ситуациях. Лазарус и Фолкман (Lazarus, Folkman) определили его как «...постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия, прилагаемые человеком для того, чтобы справиться со специфическими внешними и/или внутренними требованиями, которые чрезмерно напрягают или превышают ресурсы человека» [34].

Кохен и Лазарус, обобщив данные многих исследований, выделили пять основных *задач копинга*:

1) минимизация негативных воздействий обстоятельств и повышение возможностей восстановления (выздоровления);
2) терпение, приспособление или регулирование, преобразование жизненных ситуаций;
3) поддержание позитивного, положительного «образа Я», уверенности в своих силах;
4) поддержание эмоционального равновесия;
5) поддержание, сохранение достаточно тесных взаимосвязей с другими людьми [4].

Успешность преодоления зависит от реализации перечисленных задач. Преодолевающее поведение оценивается как успешное, если оно: устраняет физиологические и уменьшает психологические проявления напряжения; дает личности возможность восстановить до-

стрессовую активность; оберегает индивида от психического истощения, иными словами, предотвращает дистресс [4].

Таким образом, в качестве критериев эффективности преодоления выдвигаются психическое благополучие, снижение уровня невротизации, уязвимости к стрессам. Эффективность копинга исследователи связывают также с длительностью позитивных последствий. Выделяют два вида последствий преодоления стрессовой ситуации: кратковременные эффекты (их измеряют по психофизиологическим и аффективным показателям); долговременные эффекты (оказывают влияние на психологическое благополучие — «psychological well-being»). В методическом плане их измерение связано с большими трудностями. Несмотря на серьезные исследования копинг-поведения, до сих пор не выяснены многие концептуальные и эмпирические вопросы в объяснении успешности процесса преодоления. Является открытым вопрос об эффективности эмоционально-фокусированного копинга — продолжительности его действия, его контекста и субъекта. Известно, что восстановление эмоционального баланса с помощью пассивных стратегий используется более интенсивно, если источник стресса неясен и у человека нет знаний, умений или реальных возможностей уменьшить его [49]. В таких ситуациях более эффективным является проблемно-фокусированный копинг. Известно, что использование проблемно-фокусированного копинга в плохо поддающихся контролю ситуациях оказывается малопродуктивным, так как истощаются энергетические ресурсы. При возможном контроле над ситуацией наиболее эффективны проблемно-ориентированные стратегии [14]. Применительно к конкретной ситуации люди могут использовать разные стратегии, и один и тот же человек в различных ситуациях может применять либо разные стратегии, либо наиболее типичные для него, причем в ряде случаев для преодоления стресса в конкретной ситуации возможна реализация нескольких разнородных копинг-стратегий. Успешность использования какой-либо стратегии в одной конкретной стрессогенной ситуации не гарантирует ее эффективность в других ситуациях. Эффективность определенной стратегии преодоления стресса зависит не только от реальной ситуации, но и от ее когнитивной оценки субъектом.

Существует широкий диапазон стратегий преодоления стресса, систематизация и описание которых представлены в ряде работ, но до настоящего времени отсутствует единая классификации копинга. Как утверждает С. К. Нартова-Бочавер, «создание удовлетворительной

системной классификации видов психологического преодоления — дело будущего...» [21]. Каждый способ психологического совладания специфичен, определяется субъективным значением переживаемой ситуации и отвечает преимущественно одной из задач — решению реальной проблемы или ее эмоциональному переживанию, корректировке эмоционального состояния или регулированию взаимоотношений с людьми. Механизм реализации этих усилий основан на процессах когнитивного оценивания стрессогенной ситуации и личных ресурсов. Поэтому большинство классификаций построено вокруг двух предложенных Лазарусом и Фолкманом модусов психологического совладания, направленного на:

1) решение проблемы;
2) изменение собственного состояния и установок в отношении ситуации.

Коплик, говоря о стратегиях чисто когнитивного копинга, выделяет типы личностей, таких как «ищущие информацию» и «толстокожие, закрытые» для нее. Паркес обращает внимание на прямое преодоление и психологическое подавление, вытеснение фрустрирующих факторов [21].

Биллинг и Мусс предложили дихотомическую классификацию действий по преодолению стресса, выделив активные и пассивные формы преодоления с фокусом реакций на эмоцию или на проблему [32]. Эта дихотомия соответствует предложенной Фолкманом и Лазарусом инструментальной и паллиативной модели преодоления, проблемно-ориентированным и личностно-ориентированным способам преодоления [34].

Масени высказал предположение, что преодоление стресса можно рассматривать с позиций оперативных и превентивных воздействий на стрессовую ситуацию и реакции человека на нее. Оперативное преодоление стресса предусматривает попытку ликвидации или снижение реакции на воздействующий стрессор. Превентивное преодоление заключается в предотвращении влияния стрессора путем изменения когнитивной оценки при восприятии требований ситуации или повышения сопротивляемости, устойчивости к воздействию стресса. Масени [45] считает, что превентивное преодоление включает четыре группы способов:

1) избегание стрессоров путем регулирования условий жизни и деятельности;

2) регулирование уровня требований ситуации к человеку;
3) изменение стратегий поведения, вызывающего стресс;
4) развитие личных ресурсов для преодоления стресса.

Избегание стрессоров, например, может быть связано с неприятнымсобытием, уходом с работы, изменением сроков и продолжительности выполнения трудного задания и т. д. Регулирование уровня требований означает необходимость соответствия физической и психической нагрузки возможностям функциональных ресурсов.

Помимо изложенной выше дихотомической типологии стратегий преодоления известны и более развернутые варианты их классификации. Так, Вебер считает, что основной репертуар стратегий психологического преодоления включает следующие формы:

1) реальное (когнитивное или поведенческое) решение проблемы;
2) поиск социальной поддержки;
3) перетолкование ситуации в свою пользу;
4) защита и отвержение проблемы;
5) уклонение и избегание;
6) сострадание к самому себе;
7) понижение самооценки;
8) эмоциональная экспрессия [4].

И. Г. Сизова и С. И. Филипченкова на основании экспериментальных исследований определили базовые и функционально-ситуативные стратегии преодоления, к которым относятся: 1) конструктивные преобразующие стратегии («когнитивная репетиция», «коррекция ожиданий и надежд», «идущие вниз сравнения», «идущие вверх сравнения», «антиципирующее преодоление», «предвосхищающая печаль»); 2) конструктивные приспособительные стратегии преодоления («позитивное истолкование ситуации», «придание нетривиального смысла ситуации», «изменение личностных свойств», «идентификация со счастливчиками»); 3) неконструктивные стратегии преодоления («фиксированная на эмоциях стратегия», «уход или бегство из трудной ситуации», «стратегия отрицания») [4].

П. Вонг и его сотрудники разработали концепцию проактивного преодоления стресса, которая включает превентивные, самопреобразующиеся, экзистенциональные и духовные стратегии — адаптивные реакции человека, зависящие от его способности к символизированию, прогнозированию, саморефлексии, духовному проявлению,

саморазвитию и самосовершенствованию. В этот перечень можно также включить коллективные стратегии, означающие согласование усилий всех членов группы для разрешения проблемы (эти стратегии могут иметь большее значение, чем просто получение социальной поддержки), — например, согласованные усилия всех членов семьи для ухода за тяжелобольным родителем, а также добавить творческие стратегии, направленные на поиск и нахождение новых решений проблемы, — они строятся на изучении прошлого, но порождаются воображением и исследованием новых путей и средств решения проблемы [54].

Исследователи отмечают, что важную роль в преодолении стресса играет социокультурная среда, которая предрасполагает человека к проявлению реакций на стресс тем или иным образом. Особенности этой среды определяют выбор способов поведения для преодоления стресса в зависимости от характера ситуации, социального и профессионального статуса человека, его демографических, национальных и других особенностей, которые могут стать как ресурсом для преодоления, так и источником стресса.

П. Вонг [54] представил эволюцию классификаций стратегий преодоления стресса в виде концептуального развития их движения к большой дифференциации (рис. 6.1).

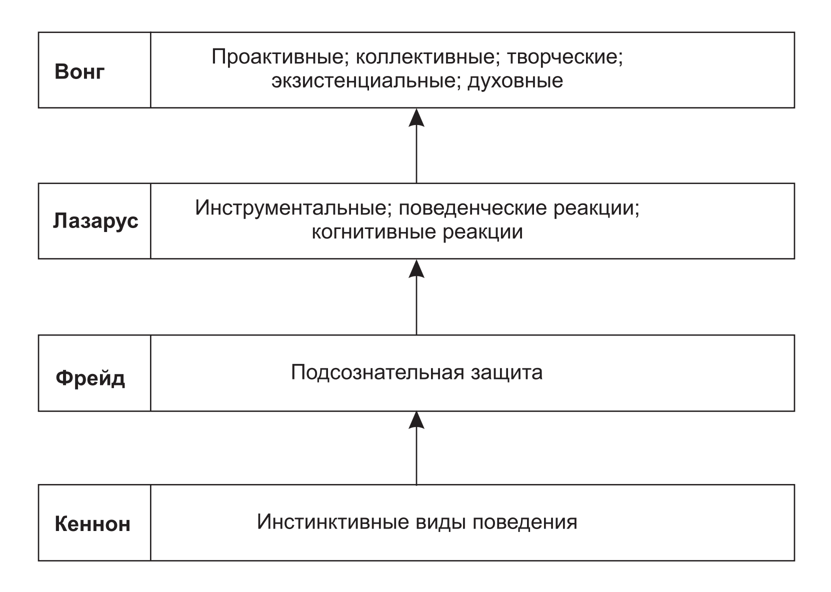


Рис. 6.1. Эволюция стратегий преодоления стресса

Измерение когнитивного и поведенческого преодоления стресса, разработанное С. Фолкман и Р. Лазарусом, явилось важным шагом вперед, потому что в их работах подчеркивается приоритет приобретенных механизмов преодоления стресса относительно врожденных. Преодоление стресса, сфокусированное на проблеме, обеспечивается разными стратегиями, в основном приобретенными путем обучения или ее решения методом проб и ошибок.

Все перечисленные классификации разработаны в зарубежной психологии. Отечественные психологи также внесли свой вклад в решение этой проблемы. С. К. Нартова-Бочавер [21] предлагает в качестве возможных оснований для классификации следующие признаки преодоления:

1) ориентированность, или локус преодоления (на проблему или на себя);
2) область психического, в которой развертывается преодоление (внешняя деятельность, представления или чувства);
3) эффективность (приносит желаемый результат по разрешению затруднений или нет);
4) временная протяженность полученного эффекта (разрешается ситуация радикально или требует возврата к ней);
5) ситуации, провоцирующие поведение по преодолению (кризисные или повседневные).

Л. И. Анцыферова предложила следующую классификацию стратегий совладания.

1. *Преобразующие стратегии совладания*: это принятие решения о возможности позитивного изменения трудной ситуации и формирование ее как проблемы: определение конечной и промежуточной цели, человек намечает план решения, определяет способы достижения цели. Человек пытается также сформировать новую систему психической саморегуляции. При направленности на актуализацию процессов самосознания именно саморегуляция становится самостоятельной деятельностью, со своим мотивом, целью, образом состояния. Такая перестройка дает человеку шанс справиться со стрессовой ситуацией. Но может случиться, что проблема так и окажется нерешенной. Поражение влечет за собой снижение самооценки, требует пересмотра позитивных представлений о себе. В таких случаях некоторые индивиды прибегают к приему «коррекции своих ожиданий и надежд», иными словами, просто изменяют свое отношение к желаемому результату, который уже перестает быть для них столь желанным.

Тогда в действие вступает широко распространенная стратегия, ориентированная на восстановление позитивного отношения к себе, чувства личного благополучия. Эта стратегия часто является спасательной в плане сохранения целостности личности для оптимистов. А также этот прием часто используется людьми, попавшими в безвыходное положение. Такая «техника» жизни получила название «идущее вниз сравнение». Применяя ее, человек сравнивает себя с людьми, находящимися в еще более незавидном положении, которые оказываются беспомощными при решении самых легких задач. По отношению к себе он может прибегнуть и к «идущему вверх сравнению» — вспомнить о своих успехах в других областях и ситуациях. Все эти приемы обесценивают положительную оценку неудачи, не требуют негативной перестройки отношения к себе и вписываются в личную теорию как незначительный биографический эпизод [2].

Однако не со всякой неудачей человек может совладать подобным образом. Все зависит от психологической структуры личности. Если субъект сам поставил перед собой трудную задачу, спроектировал ее как часть будущей жизни, преисполнен уверенности в ее решении и для совладания с ней мобилизовал огромные силы, то поражение он должен пережить как крушение всей своей личности. Чаще всего такие ситуации складываются в переходные, кризисные моменты жизни человека, когда ведущую роль играют сверхцели, сверхценности, ради которых личность организует обширную деятельность. Таким образом, если иметь в виду, что факт неожиданности трудной ситуации усиливает ее негативную значимость для человека и порождает массу дополнительных отрицательных эмоций, препятствующих поиску успешных путей совладания, то будет понятно адаптивное значение специфической стратегии «антиципирующего совладания» и «предвосхищающей печали». Они позволяют людям подготовиться к возможным нелегким испытаниям и заранее наметить способы предотвращения несчастливых поворотов судьбы.

2. *Приемы приспособления*: изменение собственных характеристик и отношения к ситуации: изменение отношения к ситуации, придание ей нейтрального смысла. Сюда относится также специальный прием — «позитивное истолкование», который, по мнению многих исследователей, позволяет более успешно пережить травмирующее событие.

3. *Вспомогательные приемы самосохранения в ситуациях трудностей и несчастий*: «техники» борьбы с эмоциональными нарушениями, вызванными неустранимыми, с точки зрения субъекта, негативными

событиями. Это уход или бегство из трудной ситуации, которые могут осуществляться не только в практической, но и в чисто психологической форме — путем внутреннего отчуждения от ситуации или подавления мыслей о ней. Такие ситуации часто возникают в сфере здоровья [2].

Модели оценки эффективности использования копинг-стратегий

Одним из аспектов изучения преодоления стресса является определение подходов к оценке меры его эффективности. В настоящее время для оценки преодоления стресса развиваются две общие модели: одна из них — «модель результата» — направлена на оценку воздействия процесса преодоления на его результаты (на работоспособность или результативность деятельности). Основная суть этой модели заключается в том, что качество преодоления стресса оценивается по его воздействию на результат, имеющий определенное значение для жизни и деятельности человека. Вторая — «модель хорошего соответствия» — альтернативный подход для оценки преодоления стресса — заключается в том, что наибольшее значение придается самому процессу преодоления, а не его результату. Главной идеей этого подхода является учет соответствия стратегии преодоления стресса реальным требованиям и ограничениям ситуации. Согласно этой идее, эффективность преодоления стресса зависит как от соответствия между особенностью реальной ситуации и ее оценкой человеком, так и от соответствия между оценкой ситуации и стратегией преодоления стресса [33].

Гендерные особенности преодолевающего поведения

Процесс преодоления стресса зависит от особенностей влияния на него ряда факторов, таких как демографические и личностные особенности человека, условия внешней среды, кризисы жизни, индивидуальная значимость и оценка ситуации и других, которые, в частности, определяют выбор и эффективность копинг-стратегий [12].

Исследователи отмечают различия в копинг-стратегиях, используемых мужчинами и женщинами в трудных (стрессовых) ситуациях. Ответные реакции мужчин и женщин на вызванный сложными обстоятельствами стресс отчетливее всего проявляются в способах, к которым они прибегают, чтобы справиться со своими негативными переживаниями, или в копинг-стратегиях. Женщина, испытывая подав-

ленность, стремится думать о возможных причинах своего состояния. Мужчина, наоборот, пытается отгородиться от депрессивных эмоций, концентрируясь на чем-либо другом или вовлекаясь в физическую активность, чтобы таким способом вывести себя из текущего негативного состояния. Анализируемая модель также предполагает, что женская реакция «тщательно обдумать», характеризующаяся тенденцией к навязчивому фокусированию на проблеме, увеличивает женскую уязвимость по отношению к депрессии [19].

Сейфе-Кренке [50] выяснила, что юноши и девушки по-разному оценивают одни и те же стрессовые ситуации. Так, девушки оценивают эти ситуации как в четыре раза более угрожающие, чем юноши того же возраста. Они описывают одну и ту же проблему как более сложную, и даже после того, как ситуация завершилась, продолжают думать о ней. Автор утверждает, что независимо от типа проблемы девушки обращаются к ней немедленно, чаще говорят о ней со значимыми другими и обычно стараются разрешить конфликт с тем человеком, с которым он связан. Юноши такой активности не демонстрируют, в ситуацию вовлекаются не так сильно, стараются справиться со стрессом самостоятельно, более легко забывают о проблеме [51].

Американским исследователем Ш. Тейлор с коллегами была изучена иная система реагирования, по их мнению, более характерная для женщин, которая получила название «tend-and-befriend» — «забота-и-поддержка, сотрудничество» [51]. Данная модель преодоления жизненных трудностей состоит в том, что женщины склонны реагировать на стрессовую ситуацию, защищая себя и свое потомство посредством воспитательного поведения (это относится к той части системы, которая называется «забота»), а также путем объединения в альянсы с другими людьми, усиления социальных контактов, проявления желания в присоединении. В отличие от женщин среди мужчин тенденция заботы и стремления к сотрудничеству проявляется меньше, поэтому, утверждают исследователи, мужской тип реагирования целесообразно соотносить с реакцией на стресс в виде борьбы или бегства [30].

Алдвин [30] исследовала особенности преодоления у мужчин и женщин среднего возраста в различных ситуациях (работа и семья). Мужчины, в основном служащие среднего звена, проявляли хорошие навыки преодоления рабочей ситуации, полагаясь преимущественно на построение стратегий, направленных на рассуждение о проблеме. Однако в семейных ситуациях они чаще бывали некомпетентны и ухо-

дили от решения проблем с детьми. Женщины оказались более сведущи в решении семейных проблем, но лишь некоторые из них работали, главным образом клерками или секретарями. Они были менее квалифицированными и более склонными использовать эмоционально-ориентированные стратегии в деловых ситуациях. Таким образом, и «успешно справляющиеся», и «неуспешно справляющиеся» зависели от типа умений, которые они принесли из особенностей своей среды.

Анализ гендерных особенностей совладающего поведения, проведенный среди россиян, показывает, что мужские стратегии часто ориентированы на активизацию оплачиваемой занятости, основаны на независимом действии, эмоциональной устойчивости и самоэффективности. Женщины при оценке стрессовой ситуации больше подвержены влиянию своего социального окружения. Типичное женское поведение в трудной жизненной ситуации (как социальный стереотип) можно охарактеризовать как пассивное, ориентированное на выживание и поиск социальной поддержки. Такой стратегии соответствуют низкая самооценка, трудовые ценности, не связанные с высокими достижениями, повышенный уровень тревожности и неуверенность в собственных силах. Женщинам свойственно не столько преодоление трудной ситуации, сколько приспособление к ней [3].

В исследовании А. А. Лебедева, изучавшего связь между типом гендерной идентичности молодых жен и выбором ими стилей совладающего поведения, получены схожие результаты. Проблемно-ориентированный копинг отрицательно коррелирует с фемининным типом гендерной идентичности, следовательно, такие женщины в трудных жизненных ситуациях пользуются иными стратегиями совладания. И. Б. Лебедевым установлено, что для фемининных женщин в большей степени характерен эмоционально-ориентированный копинг, и особенно копинг, ориентированный на избегание проблемы, одной из сторон которого является склонность к поиску социальной поддержки. Совладание, ориентированное на решение проблемы, предпочитают представители маскулинного и андрогинного типов гендерной идентичности [16].

В целом мужчинам и женщинам нередко свойственны как разные источники стресса, так и стили совладания с ними. Отрицательное влияние стрессов на психическое здоровье у женщин в значительной степени снижается благодаря отношениям эмоциональной привязанности к близким людям; для мужчин более значимы самоэффективность и включенность в социальные взаимосвязи.

Возрастные особенности преодолевающего поведения

Исследователи копинг-поведения считают связь между взрослением и совладанием (копингом) чрезвычайно непростой. Сегодня, к сожалению, науке неизвестно, насколько помогает и помогает ли вообще взросление лучше справляться со стрессом и жизненными трудностями.

В литературе существуют две равно принятые модели: ни одна из них не считается достаточно подтвержденной эмпирически. Согласно первой (Юнг, Эриксон, Гуттман), становление, развитие личности или индивидуализация делают копинг-поведение более успешным, совершенствуя его стратегии. Представители этой точки зрения рассматривают взросление как динамический процесс достижения большей дифференциации и интеграции Я. В развитии взрослого человека каждый следующий возраст предъявляет новые задачи, решая которые человек совершенствует и способность совладать, и понимание смысла своей жизни. Старость — это возраст свершений, когда, по крайней мере психологически и духовно, человек находится на вершине существования.

Э. Эриксон (1963) также рассматривал взросление и копинг как развитие в течение жизни. Однако в отличие от Юнга Эриксон подчеркивал, что индивидуальные различия во врожденных способностях вместе с социальными условиями глубоко влияют на результат жизни. И хотя Эриксон связывал взросление с усилением навыков совладания, для него взросление автоматически не приводило к позитивному росту как результату [4].

На основании ряда исследований Д. Гуттмана [4] индивиды склонны от активного копинга в ранней взрослости переходить к пассивному копингу и к форме «магического мастерства (овладения)» начиная с 50 лет. Эти перемены отражают как физическое старение, так и психический регресс и меньшую включенность во внешнюю жизнь. Гуттман предложил называть это явление «страна старых», имея в виду группу людей, которые относительно отстранены, сфокусированы внутрь себя, «живут в особом мире, не делясь его событиями даже со своими собственными сыновьями». Это вовсе не означает, что старые люди лишены хороших навыков совладающего поведения; на самом деле пассивный копинг и «магическое мастерство» могут прекрасно соответствовать обстоятельствам их жизни — физическим ограничениям, уменьшающимся социальным ресурсам и хроническим болезням [38].

Другая — феноменологическая, ситуационная модель, основанная на концепции, приуменьшающей роль внутрипсихических процессов, обычно не выделяет связанные с возрастом изменения в адаптации [33, 42, 44]. Копинг воспринимается как изменяющийся процесс, не обязательно относящийся к личностным чертам или устойчивым диспозициям. Более того, эффективность или зрелость попыток преодоления оценивают в контексте ситуации, в которой возникает стресс. Поэтому ни одну копинг-стратегию не называют «хорошей» или «зрелой»; ценность индивидуальных стратегий и усилий исследуют в контексте требований, ресурсов и всех особенностей ситуации. Возраст может влиять на оценку ситуации и, таким образом, на выбор копинг-стратегий, но взросление не считается главной детерминантой адаптивного поведения или эффективности преодоления.

По контрасту с эго-аналитическими интерпретациями копинга, Лазарус и его сотрудники [33, 42, 44] предлагают ситуационное объяснение адаптации к стрессу. В их модели копинг понимается как то, что человек думает и делает для того, чтобы справиться с требованиями стрессовой ситуации, при этом не делается попыток вмешиваться в бессознательные процессы. Копинг воспринимается как изменяющийся процесс, не обязательно относящийся к личностным чертам или устойчивым диспозициям. Более того, эффективность или зрелость совладающих попыток оцениваются в контексте ситуации, в которой возникает стресс. В течение жизни людям приходится использовать широкий спектр как проблемно-ориентированных, так и эмоционально-ориентированных копинг-стратегий, чтобы адаптироваться к изменяющимся стрессорам.

В результате экспериментальных исследований Фолкман и Лазарус установили, что люди старшего возраста чаще полагаются на когнитивный подход (оценку) и избегание неприятной ситуации (бегство, дистанцирование) при преодолении стресса и реже используют поведенческий подход (например, поиск социальной поддержки, решение проблемы); они меньше рассчитывают на враждебную реакцию и реже высказывают разочарование в других людях. Мужчины более старшего возраста при развитии напряженной ситуации, скорее всего, готовы отказаться от своих планов, чем уйти из ситуации, тогда как мужчины среднего возраста поступают наоборот — они проявляют способность сдерживать свои отрицательные эмоции и стремятся, таким образом, разрешить конфликт, мужчины старшего возраста больше сосредоточивают внимание на своем здоровье, а мужчины среднего возраста — на рабочих проблемах [44].

Другой вариант ситуационного подхода предложил Маккре. В крупном эмпирическом исследовании он пришел к интересным выводам: копинг мало меняется в течение жизни, на разных этапах взросления. Те индивиды, кто компетентен в совладании со стрессами в повседневной жизни к 30 годам, скорее всего, будут компетентны в использовании копинг-стратегий при встрече с превратностями судьбы и в старости. И наоборот: люди, демонстрирующие дефицит копинг-умений в ранней взрослости, вероятнее всего, останутся неадекватными в течение всей жизни, если не произойдет каких-либо вмешательств [46].

Таким образом, согласно первой концепции (Юнг, Эриксон, Гуттман), становление, развитие личности или индивидуация делают копинг-поведение более успешным, совершенствуя его стратегии. Другая — феноменологическая, ситуационная модель (Лазарус, Фолкман, Маккре) — показывает, что не бывает «хороших, зрелых» или «плохих, незрелых» копинг-стратегий. Оценка конструктивности копинг-стратегий должна происходить исходя из контекста и требований стрессовой ситуации. Возраст может влиять на оценку стресса личностью и выбор копинг-стратегии, но взросление не является главной детерминантой адаптивного поведения и эффективного совладания со стрессом. Методология исследования копинг-поведения в рамках первой модели считает продуктивным сравнивать группы испытуемых, принадлежащих разным поколениям, обсуждая влияние так называемого эффекта когорты. Индивиды, принадлежащие к одной возрастной группе (когорте), имеют много общих черт вследствие воспитания в одном и том же социокультурном пространстве, переживания одних и тех же трудностей, влияющих на их эмоциональные и физические ресурсы. Согласно «эффекту когорты», представители разных поколений должны выбирать разные стратегии совладания.

Авторы подробного обзора тринадцати самых известных срезовых и двух крупных лонгитюдных исследований возрастных изменений копинга с 1970-х по 1990-е гг. Страк и Фейфел пришли к следующим выводам [38]: возрастные различия в совладающем поведении у людей молодого, среднего и пожилого возраста в ситуациях повседневных жизненных трудностей и жизненных событий все-таки существуют. В большинстве этих исследований обнаружены различия разного уровня, но сила и направление связей между возрастом и копинг-стратегиями не до конца ясны из-за различий в выборках, инструментах измерения, используемых авторами, и в самих стрессовых ситуациях. Так, увеличение использования проблемно-ориентированного копинга некоторые авторы считают положительно связанным с возрастом,

а другие отрицают такую связь. Тем не менее люди всех возрастов используют разнообразные стратегии для совладания со стрессом и многие предпочитают решение проблемы всем другим тактикам.

Лонгитюдные исследования считаются единственной возможностью преодоления «эффекта когорты». Вайллант рассматривал три возраста в связи с адаптацией и копингом: юность (менее 20 лет), раннюю взрослость (20–35 лет) и средний возраст (старше 35 лет) [52]. Он описал явное увеличение использования зрелых защитных и копинг-механизмов и уменьшение незрелых от юности к средней взрослости. Его идея о том, что процессы созревания стабилизируются во взрослости, подтверждается большой разницей между копинг-стратегиями юношей по сравнению с молодыми взрослыми. Различия между молодыми взрослыми и средним возрастом не такие явные.

Упоминаемый выше Маккре [46] использовал опросник Р. Лазаруса («WCQ: Ways of Coping Questionnaire») в семилетнем лонгитюде с испытуемыми 20–93 лет. Сравнение срезов показало наличие умеренных возрастных и когортных различий в использовании ряда копинг-стратегий. Например, пожилые люди реже выражали чувства, уходили в мир фантазий, позитивно мыслили и враждебнее реагировали, чем молодые люди. Этот лонгитюд не обнаружил значимых, связанных с возрастом испытуемых различий в использовании копинг-стратегий. Ретестирование через семь лет показало удивительную стабильность в выборе некоторых стратегий, например копинг-стратегий «бегство—избегание» (r = 0,33–0,55) и «выражение чувств» (r = 0,39–0,43). Автор заключает, что взросление (старение) имеет небольшое влияние на выбор испытуемыми копинг-стратегий. Трудно сравнивать результаты таких разных исследований. Но можно говорить о некоторой стабильности в использовании основных копинг-механизмов и о том, что возрастные изменения в адаптивном поведении могут продолжаться всю жизнь (на протяжении всего взросления—старения), но происходят медленно и постепенно.

Семейные и профессиональные факторы преодолевающего поведения

В ряде исследований В. А. Бодрова показано, что семья и работа могут способствовать использованию более активных процессов преодоления стресса [4]. Социальная поддержка семьи, друзей, коллег может содействовать эффективному преодолению стресса. Выявлено, что мужчины, которые имеют большую социальную поддержку, чаще вступают в противодействие со сложной ситуацией и реже избегают,

уходят от нее. Аналогично поступают и лица пожилого возраста, они, вероятно, больше полагаются на положительную переоценку ситуации и поиск поддержки и меньше — на избегание и эмоциональную разрядку. В лонгитюдном исследовании было установлено, что большая семейная поддержка предопределяла повышение степени предотвращения стресса с использованием стратегии разрешения сложной ситуации и уменьшение степени использования избегания, ухода как метода преодоления стресса [40, 48].

В исследованиях В. А. Бодрова [4] было установлено, что профессиональный опыт может влиять на систему оценки человеком стресса и стратегию его преодоления. Рабочие условия, содержание трудовых задач, выполнение которых требует самостоятельных решений, выбора способов их решения, реализации новых трудовых приемов, а также поддержка соратников по работе способствуют активному преодолению стресса. Работа влияет на качество восприятия и оценки проблемных ситуаций путем периодического «столкновения» личных способностей, возможностей, навыков с требованиями деятельности. Процессы преодоления стресса, используемые для разрешения проблем на работе, применяются и для преодоления стресса в других жизненных ситуациях. Можно предположить, что мужчины, вовлеченные в трудовой процесс, чаще занимаются поиском нужной информации и нуждаются в поддержке сослуживцев и руководителей. Более того, лица, испытывающие социальную поддержку в трудовом процессе, чаще и охотнее вступают в противодействие со стрессовой ситуацией.

Итак, процессы преодоления стресса обусловливаются сложным взаимодействием, во-первых, личных и социальных факторов, во-вторых, типом стрессовой ситуации (стрессоров) и, в третьих, различиями в стратегиях противодействия стрессу, что требует дальнейших исследований проблемы общности и специфичности способов преодоления стресса в различных жизненных ситуациях разными категориями людей.

Проблема взаимосвязи преодоления стресса и адаптации

Психологическое предназначение преодоления (копинга) состоит в том, чтобы как можно лучше адаптировать человека к требованиям ситуации, позволяя ему овладеть ею, ослабить или смягчить эти тре-

бования, постараться избежать или привыкнуть к ним и таким образом погасить стрессовое действие ситуации. Следовательно, можно говорить о том, что адаптация представляет собой последовательность психологических реакций на объективную ситуацию, отражающих поведение, необходимое для совладания со специфической задачей.

Реакция адаптации начинается с субъективного восприятия (или субъективной оценки) ситуационных характеристик и продолжается как реакция на восприятие, что обычно проявляется в виде попытки совладания (копинга) с ситуацией, когда привычный или автоматический ответ на нее невозможен [47]. Ответный копинг имеет более или менее эффективное влияние на первичный стрессор. Адаптация человека к ситуации может быть оценена не только на основе субъективного восприятия, но также и с опорой на объективные критерии.

Таким образом, анализ адаптации может фокусироваться на трех аспектах [1]. Первый — это соотношение между субъективным восприятием (или когнитивной репрезентацией) данной ситуации и ответом на субъективное восприятие. Если ответ соответствует требованиям, присущим характеристикам восприятия (оценки) и целям субъекта, то субъект быстро достигает внутреннего равновесия, т. е. ответ соответствует субъективному восприятию. Если рассмотрение адаптации касается лишь ее внутренних процессов или критериев, то такие процессы называются внутренним приспособлением. Если субъект достигает успехов во внутреннем приспособлении, он чувствует равновесие или спокойствие по отношению к субъективным стандартам независимо от объективных характеристик ситуации.

Второй аспект — соотношение между субъективным восприятием (оценкой) и объективными характеристиками ситуации, а третий — соотношение между адаптивным ответом и объективными требованиями ситуации (рис. 6.2).

Объективно функциональным преодолением называется ответный копинг, направленный на удовлетворение требований объективных показателей ситуации. Субъективно функциональное преодоление — это ответный копинг, направленный на удовлетворение требований, являющихся результатом субъективного восприятия ситуации. Оптимальная адаптация предполагает адекватное восприятие и когнитивную репрезентацию, которые соответствуют психологическим характеристикам ситуации. Такая краткосрочная репрезентация является предпосылкой успешной адаптации.

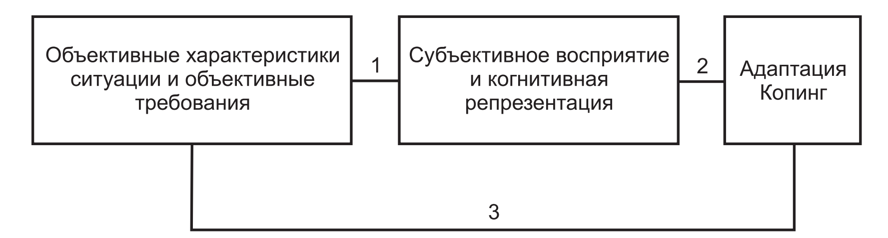


Рис. 6.2. Взаимосвязь между объективными характеристиками ситуации, ее субъективным восприятием и адаптацией

Р. Лазарус высказал предположение о том, что адаптация к среде определяется эмоциями. В его теории когнитивные процессы обуславливают как качество, так и интенсивность эмоциональных реакций, причем краеугольным камнем является когнитивная оценка, детерминируемая взаимодействием личностных факторов индивида с теми ситуациями, с которыми он сталкивается. Последующее поведение зависит от когнитивной оценки значимости взаимодействия с ситуацией, определяемой исходя из благополучия личности. В концепциях копинга делается попытка осмыслить процесс, который начинается с переработки информации и посредством стрессовых эмоций приводит к адаптивным реакциям индивида. Соответственно копинг означает адаптивное поведение в целях восстановления равновесия.

Таким образом, развитие и преодоление стресса являются не только этапами целостного адаптационного процесса, но и специфично отражаются в нем. С. А. Шапкиным [29] предложена теоретическая модель, которая основывается на понимании адаптации как процесса формирования субъектом разноуровневых стратегий преодоления стрессогенной ситуации и представлении о зависимости эффективности адаптации от специфического взаимодействия этих стратегий. Автор делает вывод о том, что сама деятельность, в том числе по преодолению стресса, является уникальным способом адаптации, и включенность в нее независимо от конечного результата создает предпосылки для качественных перестроек системы регуляции, благодаря которым резервируется часть ресурсов, используемых при выполнении деятельности.

Понятие «преодоление стресса» делает вклад в теорию стресса и расширяет его познание с учетом психосоциальной адаптации. Введение понятия «преодоление» в парадигму стресса акцентирует зна-

чение активности личности: люди не реагируют пассивно на окружающие условия среды и их ведет не врожденный темперамент. Активно реагируя на условия ситуации, люди могут научиться адаптироваться и преодолевать потенциально трудные ситуации. Они не только изменяют себя, но и учатся трансформировать условия ситуации.

Понятие «преодоление стресса» взаимосвязано с понятием «психосоциальня адаптация». Поскольку стресс возникает из взаимосвязи личности и ситуации, в которую она включена, то процесс управления трудной ситуацией и ее негативным воздействием является результатом действия многих факторов. Адаптация может требовать как изменения ситуации, так и потребностей личности. Стратегии адаптации тоже подвижны — люди могут обучаться новым навыкам: самообладанию или управлению окружающими условиями, что позволит им выйти из трудной ситуации. Имеются свидетельства того, что усвоение «неподходящих» способов взаимодействия со стрессовой ситуацией служит скорее дезадаптации, чем ее преодолению.

Итак, существующий интерес к проблеме преодоления должен быть сфокусирован на познании ее сущности. Поэтому изучение стресса и преодоления должно раскрывать особенности динамики процесса адаптации, его гибкости и многофакторности регуляции, а также обеспечивать поиск путей и способов оказания помощи в кризисной ситуации.

Психодиагностика преодолевающего поведения требует применения комплекса методов оценки на основе системной методологии взаимодействия компонентов системы «среда—личность—стресс—преодоление».

6.2. Методическое обеспечение оценки копинг-стратегий

Опросник «Копинг-стратегии»

Р. Лазарус

Вводные замечания

Опросник содержит восемь шкал:

Конфронтация — агрессивные усилия по изменению ситуации. Предполагает определенную степень враждебности и готовность к риску.

Дистанцирование — когнитивные усилия на отделение от ситуации и уменьшение ее значимости.

Самоконтроль — усилия по регулированию своих чувств и действий.

Поиск социальной поддержки — усилия в поиске информационной, действенной и эмоциональной поддержки.

Принятие ответственности — признание своей роли в проблеме с сопутствующей темой ее решения.

Бегство—избегание — мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к бегству или избеганию проблемы в отличие от дистанцирования от нее.

Планирование решения проблемы — произвольные, проблемно-сфокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к решению проблем.

Положительная переоценка — усилия по созданию положительного значения фокусированием на росте собственной личности. Включает также религиозное измерение [42].

Опросник

Инструкция: постарайтесь вспомнить, каким образом вы чаще всего разрешали сложные для себя ситуации, и оцените каждый из вариантов поведения по следующей шкале:

Никогда	Редко	Иногда	Часто
0	1	2	3

1. Сосредоточивался(ась) на том, что мне нужно было делать дальше, — на следующем шаге.
2. Начинал(а) что-то делать, зная, что это все равно не будет работать; главное — делать хоть что-нибудь.
3. Пытался(ась) склонить вышестоящих к тому, чтобы они изменили свое мнение.
4. Говорил(а) с другими, чтобы больше узнать о ситуации.
5. Критиковал(а) и укорял(а) себя.
6. Пытался(ась) не сжигать за собой мосты, оставляя все, как оно есть.
7. Надеялся(ась) на чудо.
8. Смирялся(ась) с судьбой: бывает, что мне не везет.
9. Вел(а) себя, как будто ничего не произошло.
10. Старался(ась) не показать своих чувств.
11. Пытался(ась) увидеть в ситуации что-то положительное.
12. Спал(а) больше обычного.
13. Срывал(а) свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы.

14. Искал(а) понимания и сочувствия у кого-нибудь.
15. Во мне возникла потребность выразить себя творчески.
16. Пытался(ась) забыть все это.
17. Обращался(ась) за помощью к специалистам.
18. Менялся(ась) или рос(ла) как личность в положительную сторону.
19. Извинялся(ась) или старался(лась) как-то все загладить.
20. Составлял(а) план действий и следовал(а) ему.
21. Старался(ась) дать какой-то выход своим чувствам.
22. Понимал(а), что я сам вызвал эту проблему.
23. Набирался(ась) опыта в этой ситуации.
24. Говорил(а) с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой ситуации.
25. Пытался(ась) улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением.
26. Рисковал(а) напропалую.
27. Старался(ась) не действовать слишком активно.
28. Поспешно доверялся(ась) первому чувству.
29. Находил(а) новую веру во что-то.
30. Вновь открывал(а) для себя что-то важное в жизни.
31. Что-то менял(а) так, что все улаживалось.
32. В целом избегал(а) общения с людьми.
33. Не допускал(а) это до себя, старался(ась) особенно об этом не задумываться.
34. Спрашивал(а) совета у родственника или друга, которых уважал(а).
35. Старался(ась), чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела.
36. Отказывался(ась) воспринимать это дело слишком серьезно.
37. Говорил(а) с кем-то о том, что я чувствую.
38. Стоял(а) на своем и боролся(лась) за то, чего хотел.
39. Вымещал(а) это на других людях.
40. Пользовался(ась) прошлым опытом, мне уже приходилось попадать в такое положение.
41. Знал(а), что надо делать и удваивал(а) свои усилия, чтобы все наладить.
42. Отказывался(ась) верить, что это действительно произошло.
43. Я давал(а) себе обещания, что в следующий раз все будет по-другому.
44. Находил(а) пару других способов решения проблемы.

45. Старался(ась), чтобы мои эмоции не слишком мешали мне в других делах.
46. Что-то менял(а) в себе.
47. Хотел(а), чтобы все это скорее как-то образовалось или кончилось.
48. Представлял(а) себе, фантазировал(а), как все это могло бы обернуться.
49. Молился.
50. Прокручивал(а) в уме, что мне сказать или сделать.
51. Думал(а) о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь, и старался(ась) подражать ему.

Бланк для ответов

Фамилия, имя, отчество ....

Возраст ....

Вопрос	Никогда	Редко	Иногда	Часто
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
…				
…				
…				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

Обработка и интерпретация результатов. С помощью «ключа» подсчитывается общий балл по каждой шкале (сумма ответов): «никогда» — 0 баллов; «иногда» —1 балл; «редко» —2 балла; «часто» —

3 балла. Итоговая оценка по шкале — процент от максимально возможной.

Анализируется профиль копинг-стратегий по всем шкалам. Позитивным считается преобладание среднего значения по субшкалам: 3–5, 7, 8 над субшкалами 1, 2, 6.

«Ключ» и описание субшкал

1. *Конфронтативный копинг.* Агрессивные усилия по изменению ситуации. Предполагает определенную степень враждебности и готовность к риску. Пункты: 2, 3, 13, 21, 26, 37.
2. *Дистанцирование.* Когнитивные усилия, направленные на отдаление от ситуации и уменьшение ее значимости. Пункты: 8, 9, 11, 16, 32, 35.
3. *Самоконтроль.* Усилия по регулированию своих чувств и действий. Пункты: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50.
4. *Поиск социальной поддержки.* Усилия в поиске информационной, действенной и эмоциональной поддержки. Пункты: 4, 14, 17, 24, 33, 36.
5. *Принятие ответственности.* Признание своей роли в решении проблемы; усилия, направленные на ее решение. Пункты: 5, 19, 22, 42.
6. *Бегство—избегание.* Мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к уходу или избеганию проблемы. Пункты: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47.
7. *Планирование решения проблемы.* Произвольные проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к решению проблем. Пункты: 1, 20, 30, 39, 40, 43.
8. *Положительная переоценка.* Усилия по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности. Включает и религиозное измерение. Пункты: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48.

Копинг-поведение в стрессовых ситуациях

С. Норман, Д. Эндлер, Д. Джеймс, М. Паркер

Вводные замечания

Адаптированный Т. А. Крюковой[1] вариант опросника содержит перечень умственных и поведенческих действий в стрессовых ситуациях. Опросник позволяет определить доминирующие копинг-стратегии:

[1] Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Под ред. Д. Я. Райгородского. — Самара, 1998.

ориентация на задачу или проблему; эмоционально-ориентированная стратегия; избегание; социальное отвлечение; поиск социальной поддержки.

Тест и лист для ответов

Инструкция: ниже приводятся возможные реакции человека на различные трудные, огорчающие или стрессовые ситуации. Укажите, как часто вы ведете себя подобным образом в трудной стрессовой ситуации. Обведите, пожалуйста, кружком одну из цифр от 1 до 5, отвечая на каждый из следующих пунктов.

№ п/п	Утверждение	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Почти всегда
1	Стараюсь тщательно распределить свое время	1	2	3	4	5
2	Сосредоточиваюсь на проблеме и думаю, как ее можно решить	1	2	3	4	5
3	Думаю о чем-то хорошем, что было в моей жизни	1	2	3	4	5
4	Стараюсь быть на людях	1	2	3	4	5
5	Виню себя за нерешительность	1	2	3	4	5
6	Делаю то, что считаю самым подходящим в данной ситуации	1	2	3	4	5
7	Погружаюсь в свою боль и страдания	1	2	3	4	5
8	Виню себя за то, что оказался в данной ситуации	1	2	3	4	5
9	Хожу по магазинам, ничего не покупая	1	2	3	4	5
10	Думаю о том, что для меня сейчас самое главное	1	2	3	4	5
11	Стараюсь больше спать	1	2	3	4	5
12	Балую себя любимой едой	1	2	3	4	5
13	Переживаю, что не могу справиться с ситуацией	1	2	3	4	5
14	Позволяю себе нервничать (не борюсь с нервным напряжением)	1	2	3	4	5
15	Вспоминаю, как я решал(а) аналогичные проблемы раньше	1	2	3	4	5
16	Говорю себе, что это происходит не со мной	1	2	3	4	5

№ п/п	Утверждение	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Почти всегда
17	Виню себя за слишком эмоциональное отношение к ситуации	1	2	3	4	5
18	Иду куда-нибудь перекусить или пообедать	1	2	3	4	5
19	Испытываю эмоциональный шок	1	2	3	4	5
20	Покупаю себе какую-нибудь вещь	1	2	3	4	5
21	Определяю курс действий придерживаюсь его	1	2	3	4	5
22	Обвиняю себя за то, что не знаю, как поступить	1	2	3	4	5
23	Иду на вечеринку, в кино или театр	1	2	3	4	5
24	Стараюсь вникнуть в ситуацию	1	2	3	4	5
25	Застываю, «замораживаюсь» и не знаю, что делать	1	2	3	4	5
26	Немедленно предпринимаю меры, чтобы исправить ситуацию	1	2	3	4	5
27	Обдумываю случившееся или свое отношение к случившемуся	1	2	3	4	5
28	Жалею, что не могу изменить случившегося или свое отношение к случившемуся	1	2	3	4	5
29	Иду в гости к другу	1	2	3	4	5
30	Нервничаю и беспокоюсь о том, что я буду делать	1	2	3	4	5
31	Провожу время с дорогим человеком	1	2	3	4	5
32	Иду на прогулку	1	2	3	4	5
33	Говорю себе, что это никогда не случится вновь	1	2	3	4	5
34	Сосредоточиваюсь на своих общих недостатках	1	2	3	4	5
35	Разговариваю с тем, чей совет я особенно ценю	1	2	3	4	5
36	Анализирую проблему, прежде чем реагировать на нее	1	2	3	4	5
37	Звоню другу	1	2	3	4	5
38	Испытываю раздражение	1	2	3	4	5
39	Решаю, что теперь важнее всего делать	1	2	3	4	5

№ п/п	Утверждение	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Почти всегда
40	Смотрю телевизор или видеофильмы	1	2	3	4	5
41	Контролирую ситуацию	1	2	3	4	5
42	Прилагаю дополнительные усилия, чтобы изменить ситуацию	1	2	3	4	5
43	Разрабатываю несколько различных решений проблемы	1	2	3	4	5
44	Беру отпуск или отгул, отдаляюсь от ситуации	1	2	3	4	5
45	Отыгрываюсь на других	1	2	3	4	5
46	Использую ситуацию, чтобы доказать, что я могу многое сделать	1	2	3	4	5
47	Стараюсь собраться, чтобы выйти победителем из ситуации	1	2	3	4	5
48	Смотрю телевизор или читаю книги					

Обработка и интерпретация результатов. Высчитывается среднее значение следующих копинг-стратегий:

Проблемно-ориентированная копинг-стратегия (16 пунктов): 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41–43, 46, 47.

Эмоционально-ориентированная копинг-стратегия (16 пунктов): 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Копинг-стратегия, ориентированная на избегание (16 пунктов): 3, 6, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 32, 35, 37, 40, 44, 48.

Копинг-стратегия отвлечения (8 пунктов): 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48.

Копинг-стратегия поиска социальной поддержки (5 пунктов): 4, 29, 31, 35, 37.

Чем выше значение, тем чаще избирается копинг-стратегия.

Методика «Оценки стратегий поведения в конфликтных ситуациях»

К. Томас,
адаптация *Н. Гришиной*

Вводные замечания

При изучении конфликтных явлений американский социальный психолог К. Н. Томас (1973) считает нужным сконцентрировать внима-

ние на следующих аспектах: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение в конфликтных ситуациях. Опросник можно использовать как в групповом, так и в индивидуальном варианте. Затраты времени составляют не более 15–20 минут. С его помощью определяются типические способы поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Опросник построен таким образом, что каждая из пяти перечисленных стратегий поведения описывается 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. Учитывая, что любой конфликт обладает определенной степенью стрессогенности, данные стратегии поведения можно рассматривать как способы (модели) преодолевающего поведения в трудных ситуациях.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой является кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет пять стратегий поведения в конфликтных ситуациях как типичных способов регулирования конфликтов:

- соревнование (конкуренция, конфронтация) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- приспособление, означающее в противоположность соперничеству принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- компромисс;
- избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

По мнению К. Томаса, при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха. При таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. Только при сотрудничестве обе стороны оказываются в выигрыше (рис. 6.3) [23].

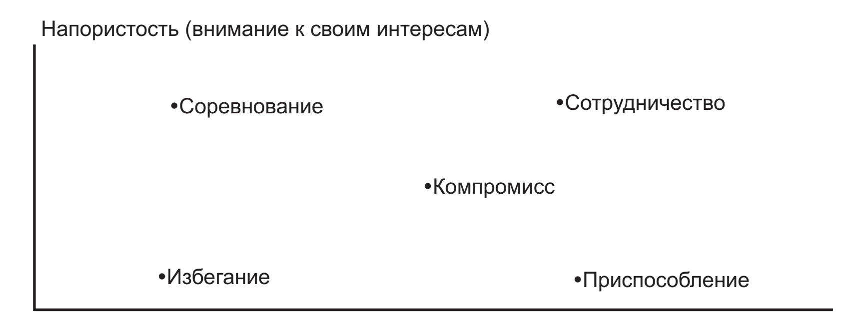


Рис. 6.3. Способы регулирования конфликтов

Эмпирические данные свидетельствуют о том, что лица, использующие в конфликтных ситуациях профессионального общения такие *конструктивные стратегии,* как сотрудничество и компромисс, отличаются более высокими показателями профессиональной адаптации по сравнению с теми, кто использует *неконструктивные стратегии* поведения — соперничество и избегание. Специалисты, работающие в системе «человек—человек» (врачи, воспитатели дошкольных учреждений, учителя, телефонные консультанты, сервисные работники, торговые агенты, менеджеры и др.), которые прибегают к неконструктивным стратегиям поведения в конфликтных ситуациях, чаще испытывают симптомы синдромов выгорания и усталости, переживания одиночества на работе, неудовлетворенности своей работой и взаимоотношениями с коллегами, чем лица, предпочитающие конструктивные стратегии поведения [5, 6].

Опросник

Инструкция: ниже описаны варианты поведения в разных конфликтных ситуациях. Пожалуйста, из представленных вариантов выберите тот, который является наиболее типичным для вас. В графе ответов обведите букву, соответствующую выбранному вами варианту (А или Б).

№ п/п	Варианты поведения	Варианты ответов	
		А	Б
1	А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны	А	Б

№ п/п	Варианты поведения	Варианты ответов	
		А	**Б**
2	А. Я стараюсь найти компромиссное решение Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных	А	Б
3	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения	А	Б
4	А. Я стараюсь найти компромиссное решение Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека	А	Б
5	А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого человека Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности	А	Б
6	А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя Б. Я стараюсь добиться своего	А	Б
7	А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего	А	Б
8	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы	А	Б
9	А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего	А	Б
10	А. Я твердо стремлюсь достичь своего Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение	А	Б
11	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения	А	Б
12	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу	А	Б
13	А. Я предлагаю среднюю позицию Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему	А	Б
14	А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов	А	Б

№ п/п	Варианты поведения	Варианты ответов	
		А	Б
15	А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности	А	Б
16	А. Я стараюсь не задеть чувств другого Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции	А	Б
17	А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности	А	Б
18	А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу	А	Б
19	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно	А	Б
20	А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих	А	Б
21	А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого человека Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы	А	Б
22	А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека Б. Я отстаиваю свои желания	А	Б
23	А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	А	Б
24	А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу	А	Б
25	А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого человека	А	Б
26	А. Я предлагаю среднюю позицию Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас	А	Б
27	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры Б. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем	А	Б

№ п/п	Варианты поведения	Варианты ответов	
		А	Б
28	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого человека	А	Б
29	А. Я предлагаю среднюю позицию Б. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий	А	Б
30	А. Я стараюсь не задеть чувств другого человека Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха	А	Б

Обработка и интерпретация результатов. Тенденция к типичной форме социального поведения (стратегия) выявляется путем суммирования положительных ответов на вопросы по каждой шкале в соответствии с «ключом». Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения респондента в конфликтной ситуации. Чем больше совпадений с «ключом», тем больше выражена тенденция к проявлению соответствующей стратегии (типы) поведения в конфликтных ситуациях. Стратегии «сотрудничество» и «приспособление» относятся к наиболее конструктивным моделям поведения по фактору «кооперации» по сравнению со стратегиями «соревнование» и «избегание». Наименьшей конструктивностью характеризуется стратегия «избегание». «Соревнование» — наиболее опасная стратегия с точки зрения конфликтности поведения.

Преобладание набранных баллов по фактору «соревнование» свидетельствует о высокой напористости и предрасположенности к конфликтным способам разрешения трудных ситуаций. Преобладание набранных баллов по фактору «сотрудничество» свидетельствует о высокой напористости и способности к кооперации, относится к наиболее конструктивной стратегии поведения в трудных ситуациях. Преобладание набранных баллов по фактору «приспособление» свидетельствует о низкой напористости при высокой способности к кооперации. Преобладание баллов по фактору «избегание» говорит о низкой напористости и способности к кооперации. «Компромисс» занимает промежуточное положение по напористости и кооперации.

«Ключ»

Соперничество: 3А, 6Б, 8А, 9А, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.

Сотрудничество: 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А,26Б, 28Б, 30Б.

Компромисс: 2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А.

Избегание: 1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12А, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б.

Приспособление: 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Как вы действуете в условиях конфликта?

А. Казанцев, В. Подлесных, Л. Серова

Вводные замечания

Эта методика позволяет выявлять склонность к использованию пяти основных стратегий поведения в конфликтной ситуации. Испытуемым предлагается инструкция, список пословиц и афоризмов, которые можно рассматривать как краткое описание различных способов преодолевающего поведения, используемых людьми для разрешения конфликтов, а также лист для ответов.

Инструкция: приведенные ниже пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий, используемых людьми для разрешения конфликтов. Пожалуйста, внимательно прочтите все утверждения и по пятибалльной шкале определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях конфликта. Для ответов вам предлагается специальный ответный лист (см. с. 248): «совсем нетипично» — 1 балл; «редко — 2 балла; «иногда» — 3 балла; «часто» — 4 балла; «весьма типично — 5 баллов.

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет. (Почеши мне спину, а я тебе почешу.)
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы — хоть шерсти клок.

10. Правда — то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истины.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый — ни одной.
24. Кто дарит, тот друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты — это избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без устали — и докопаешься до истины.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается количество баллов в соответствии с «ключом». Поведение в конфликтной ситуации определяется двумя жизненными заботами (стремлениями): достижением личных целей (которые могут субъективно переживаться как очень важные или маловажные) и сохранением хороших взаимоотношений с другими (что также может переживаться, как и маловажное

условие). Соотношение этих двух главных стремлений и составляет основу типологии стратегий поведения в конфликтной ситуации. Чем больше набранная сумма, тем чаще предпочтение отдается той или иной стратегии поведения. Преимуществом методики является ее проективный характер. Ограничения методики состоят в том, что не определены типы конфликтных ситуаций, способы разрешения которых предлагается выбрать респондентам.

Лист для ответов

№ п/п	Баллы	№ п/п	Баллы	№ п/п	Баллы	№ п/п	Баллы	№ п/п	Баллы
1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35	
Итого		Итого		Итого		Итого		Итого	

«Ключ»

«Черепаха» (избегание)		«Акула» (конкуренция)		«Медвежонок» (приспособление)		«Лиса» (компромисс)		«Сова» (сотрудничество)	
№ п/п	баллы	№ п/п	баллы	№ п/п	баллы	№ п/п	баллы	№ п/п	баллы
1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35	
Итого		Итого		Итого		Итого		Итого	

Тип 1. «Черепаха» (избегание) — стратегия ухода под панцирь, т. е. отказа как от достижения личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими.

Тип 2. «Акула» (конкуренция) — силовая стратегия: цели очень важны, взаимоотношения — нет. Таким образом, людям не важно, любят их или нет, они считают, что конфликты решаются выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.

Тип 3. «Медвежонок» (приспособление) — стратегия сдерживания острых углов: взаимоотношения важны, цели — нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего жертвуют целями.

Тип 4. «Лиса» (компромисс) — стратегия умеренного отношения к целям и взаимоотношениям. Такие люди готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип 5. «Сова» (сотрудничество) — стратегия открытой и честной конфронтации и сотрудничества. Представители этого типа ценят и цели и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Опыт использования методики. Апробация данной методики на выборке торгового персонала магазина «Пятерочка» Санкт-Петербурга показала ее высокую содержательную валидность.[1] Было обнаружено, что стратегии поведения в конфликтной ситуации связаны с привлекательностью работы в организации по методике В. М. Снеткова. А именно: чем больше склонность к сотрудничеству и компромиссу (типы «Лиса» и «Сова»), тем выше лояльность по отношению к организации и привлекательность работы. Работники со склонностью к конкурентным отношениям в конфликтных ситуациях имеют более высокую потребность в признании и личном авторитете, они более низко оценивают привлекательность работы в организации по сравнению с теми, кто ориентирован на сотрудничество и компромисс. Склонность к избеганию (стратегия «Черепахи») связана с восприятием неопределенности организационной культуры. Полученные результаты свидетельствуют о целесообразности обучения торгового персонала конструктивным стратегиям поведения в конфликтных ситуациях в целях повышения их лояльности и снижения текучести кадров.

Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS)

Русскоязычная версия *Н. Водопьяновой*, *Е. Старченковой*

Вводные замечания

В 1994 г. С. Хобфолл предложил многоосевую модель «поведения преодоления» и шкалу SACS, построенную на ее основе. В отличие от предыдущих моделей преодолевающее поведение рассматривается

[1] *Стариш С. Б.* Организационная культура как фактор стабилизации персонала. — СПб.: СПбГУ, 2003.

как стратегии (тенденции) поведения, а не как отдельные типы поведения.

Предложенная модель имеет две основные оси: просоциальная—асоциальная, активная—пассивная и одну дополнительную ось: прямая—непрямая. Данные оси представляют собой измерения общих стратегий преодоления. Введение просоциальной и асоциальной оси основывается на следующем:

- многие жизненные стрессоры являются межличностными или имеют межличностный компонент;
- даже индивидуальные усилия по преодолению имеют потенциальные социальные последствия;
- действие преодоления часто требует взаимодействия с другими людьми.

К тому же обращение к индивидуальному и социальному контексту преодоления дает возможность более сбалансированного сравнения между мужчинами и женщинами.

В зарубежной психологии преодолевающего поведения обнаружено, что мужчины чаще направляют свои усилия по преодолению непосредственно на проблему, вызвавшую стресс (проблемно-ориентированное «поведение преодоления»), в то время как женщины предпочитают направлять усилия на управление своими эмоциональными реакциями на стресс (эмоционально-ориентированное «поведение преодоления») или используют стратегию избегания. Можно предположить, что эмоционально-сфокусированное преодоление является менее эффективным и чаще связано с психологическим дистрессом, чем проблемно-сфокусированное. Однако выбор мужчинами решения проблем может быть результатом проблемно-ориентированных требований, с которыми они сталкиваются, в противоположность эмоционально-ориентированным требованиям, с которыми встречаются женщины. То есть гендерные различия в преодолении могут в большей степени быть продуктом окружения, в котором находятся мужчины и женщины, чем функцией гендера.

Традиционно считается, что мужчины справляются со стрессом активно, но активный подход может в некоторых случаях быть асоциальным, а проблемно-ориентированный — пассивным (например, пассивно-агрессивным). И наоборот, считается, что женщины справляются с трудностями более пассивно, чем мужчины. Однако поиск социальной поддержки и оказание такой поддержки другим являются

активными и просоциальными формами преодоления, и женщины используют их чаще, чем мужчины. К тому же если не брать в расчет асоциальные формы активного преодоления, то женщины и мужчины не будут сильно отличаться.

Прямая—непрямая ось преодолевающего поведения, предложенная С. Хобфоллом, увеличивает межкультурную применимость опросника SACS. Данная ось позволяет дифференцировать копинг (преодоление) с точки зрения поведенческих стратегий как проблемно-ориентированных усилий (прямых или манипулятивных).

Можно видеть, что поведенческие стратегии преодоления являются более детальными, а также снимают некоторые ограничения, которые накладывают проблемно- и эмоционально-ориентированное «поведение преодоления» и гендер. Поведенческий подход позволяет более дифференцированно подойти к различиям в преодолении. Кроме этого, он позволяет вносить коррекцию на уровне поведения и, следовательно, является перспективным с точки зрения возможности психологического вмешательства в процесс преодоления негативных последствий профессиональных стрессов.

Ниже представлена русскоязычная версия методики С. Хобфолла, переведенная и адаптированная Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [22].

Шкала SACS

Инструкция: вам предлагаются 54 утверждения относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как вы обычно поступаете в данных случаях. Для этого на листе ответов поставьте цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует вашим действиям. Если утверждение полностью описывает ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте 5 (ответ «да, совершенно верно»). Если утверждение совсем не подходит вам, тогда поставьте 1 (ответ «нет, это совсем не так»).

1. В любых сложных ситуациях вы не сдаетесь.
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в вашем положении.
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.

6. Как правило, вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.
8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.
9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете наломать немало дров.
10. Когда кто-либо из близких поступает с вами несправедливо, вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что вы расстроены или обижены.
11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.
13. Без необходимости не выкладываетесь полностью, предпочитая экономить свои силы.
14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.
15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.
16. Для достижения своих целей вам часто приходиться подыгрывать другим или подстраиваться под других людей (несколько кривить душой).
17. В определенных ситуациях вы ставите свои личные интересы превыше всего, даже если это пойдет во вред другим.
18. Как правило, препятствия для решения ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят вас из себя, можно сказать, что они просто бесят вас.
19. Вы считаете, что в сложных ситуациях лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.
20. Находясь в трудной ситуации, вы раздумываете о том, как бы поступили в этом случае другие люди.
21. В трудные минуты для вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.
22. Считаете, что во всех случаях лучше семь раз отмерить, прежде чем отрезать.

23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.
24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что, возможно, само по себе рассеется.
25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на вас, но на самом деле вы — крепкий орешек и никому не позволяете манипулировать собой.
26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.
27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.
28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.
29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.
30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.
31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть «подводные камни».
32. Ваша интуиция вас никогда не подводит.
33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема не стоит и выеденного яйца.
34. Иногда вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, невзирая на интересы других).
35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.
36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с вашим мнением, чем тянуть кота за хвост.
37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий со стороны других, в случае необходимости сказать «нет» в ситуации эмоционального давления.
38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит ваш жизненный опыт.
39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает вам в трудных ситуациях.
40. В трудных ситуациях вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.

41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.
42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.
43. Для достижения своих заветных целей не грех и немного полукавить.
44. Ищите слабости других людей и используете их со своей выгодой.
45. Грубость и глупости других людей часто приводят вас в ярость (выводят вас из себя).
46. Вы испытываете неловкость, когда вас хвалят или говорят комплименты.
47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).
48. Вы уверены, что в трудных ситуациях вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.
49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу «тише едешь, дальше будешь».
50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.
51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.
52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.
53. Цель оправдывает средства.
54. В значимых и конфликтных ситуациях вы бываете агрессивны.

Лист для ответов

Фамилия, имя, отчество ....

Профессия .... Должность ....

Возраст .... Стаж ....

В бланке ответов рядом с номером вопроса поставьте баллы, которые соответствуют вашей оценке: «нет, это совсем не так» — 1 балл; «скорее нет, чем да» — 2 балла; «затрудняюсь ответить — 3 балла; «скорее да, чем нет» — 4 балла; «да, совершенно верно — 5 баллов.

1		10		19		28		37		46	
2		11		20		29		38		47	
3		12		21		30		39		48	
4		13		22		31		40		49	
5		14		23		32		41		50	
6		15		24		33		42		51	
7		16		25		34		43		52	
8		17		26		35		44		53	
9		18		27		36		45		54	

«Ключ»

Субшкала	Номера утверждений
1. Ассертивные действия	1, 10, 19, 28*, 37, 46*
2. Вступление в социальный контакт	2, 11, 20, 29, 38, 47
3. Поиск социальной поддержки	3, 12, 21, 30, 39, 48
4. Осторожные действия	4, 13, 22, 31, 40, 49
5. Импульсивные действия	5, 14, 23, 32, 41, 50*
6. Избегание	6, 15, 24, 33, 42, 51
7. Непрямые действия	7, 16, 25, 34, 43, 52
8. Асоциальные действия	8, 17, 26, 35, 44, 53
9. Агрессивные действия	9, 18, 27, 36, 45, 54

Примечание. * обозначены обратные вопросы (ответы подсчитываются в обратном порядке).

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с «ключом» подсчитывается сумма баллов по каждой строке, которая отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в сложной (стрессогенной) ситуации.

Опросник содержит девять моделей преодолевающего поведения: ассертивные действия, вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки, осторожные действия, импульсивные действия, избегание, манипулятивные (непрямые) действия, асоциальные действия, агрессивные действия.

Анализ результатов проводится на основании сопоставления данных конкретного человека по каждой из субшкал со средними значениями моделей преодоления в исследуемой (профессиональной, возрастной и др.) группе. В результате сравнения индивидуальных и среднегрупповых показателей делается заключение о сходстве или различиях преодолевающего поведения данного индивида относительно иссле-

дуемой категории людей. Для интерпретации индивидуальных особенностей преодолевающего поведения данные конкретного реципиента могут быть сопоставлены с данными, представленными в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Показатели стратегий преодоления у представителей коммуникативных профессий

№ п/п	Стратегии преодоления	Модель поведения (действия)	Степень выраженности преодолевающих моделей		
			низкая	средняя	высокая
1	Активная	Ассертивные действия	6–17	18–22	23–30
2	Просоциальная	Вступление в социальный контакт	6–21	22–25	26–30
3	Просоциальная	Поиск социальной поддержки	6–19	20–24	25–30
4	Пассивная	Осторожные действия	6–17	18–23	24–30
5	Прямая	Импульсивные действия	6–15	16–19	20–30
6	Пассивная	Избегание	6–12	13–17	18–30
7	Непрямая	Манипулятивные действия	6–16	17–23	24–30
8	Асоциальная	Асоциальные действия	6–14	15–19	20–30
9	Асоциальная	Агрессивные действия	6–13	14–18	19–30

Другой способ интерпретации индивидуальных данных основывается на анализе индивидуального «портрета» моделей преодолевающего поведения. Для этого для наглядности может быть построена круговая диаграмма, отражающая степень выраженности (предпочтения) каждой из 9 моделей поведения у конкретного лица (или группы лиц). По индивидуальным данным рассчитывается доля (в %) каждой модели поведения относительно всех 9 субшкал по формуле:

$$Mn\ (\%) = (Nn \cdot 100) : S,$$

где Nn — числовое значение, полученное по каждой субшкале (n = 1... 9), S — сумма показателей всех 9 субшкал.

Модели поведения могут способствовать или препятствовать успешности преодоления профессиональных стрессов в зависимости от степени *конструктивности* стратегии, а также оказывать влияние на сохранение здоровья субъекта общения и труда. Для определения сте-

пени конструктивности стратегии поведения высчитывается общий индекс конструктивности (ИК). ИК = ? АП : ? ПА, где АП — сумма показателей субшкал «ассертивные действия», «вступление в социальный контакт», «поиск социальной поддержки»; ПА — сумма показателей субшкал «избегание», «асоциальные действия», «агрессивные действия» (табл. 6.2).

Таблица 6.2

Оценка общего индекса конструктивности стратегий преодолевающего поведения (КСПП)

Значения ИК	Степень конструктивности стратегии поведения
ИК < 0,85	Низкая конструктивность
ИК = |0,86–1,1|	Средняя конструктивность
ИК >1,1	Высокая конструктивность

Конструктивная стратегия — «здоровое» преодоление (копинг) является и активным и просоциальным. Активное преодоление в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (контактов) повышает стрессоустойчивость человека Хобфолл и Лерман [39].

Опыт использования методики

Результаты многочисленных исследований [5–7] показали, что успешные менеджеры отличаются от неуспешных, во-первых, большим количеством моделей преодолевающего поведения, а во-вторых, предпочтением здоровых моделей преодоления сложных (стрессогенных) ситуаций, что выражается в более высоких показателях моделей ассертивного (уверенного) поведения, вступления в социальные контакты, поиска социальной поддержки и в более низких показателях агрессивных и асоциальных действий. Успешные менеджеры чаще используют непрямые действия, рационализацию и поиск позитивного в эмоционально-напряженных ситуациях делового общения по сравнению с «неуспешными» менеджерами. Кризисные ситуации «успешные» менеджеры предпочитают рассматривать как новый опыт, полезный для будущей жизни и профессиональной карьеры. Модели их поведения характеризуются активностью, просоциальностью и гибкостью.

Для неуспешных более характерными оказались стратегия пассивности (осторожные действия, избегание — уход от разрешения проблем), асоциальная стратегия (жесткие, догматические, циничные,

негуманные действия), агрессивная стратегия (давление, отказ от поиска альтернативных решений, конфронтация, соперничество и др.). Они чаще проявляют социальную несмелость (неуверенность), и в то же время их поведение в проблемных ситуациях более асоциально и агрессивно по отношению к окружающим. Очевидно, последнее является компенсаторным механизмом преодоления внутреннего (душевного) дискомфорта или психологических комплексов неуверенности в себе и негативизма по отношению к окружающему.

Предпочтение неконструктивных стратегий поведения выступает в качестве риска развития синдрома выгорания. Наиболее тесная связь обнаружена между эмоциональным истощением и агрессивностью. Психическое выгорание по фактору «деперсонализация» связано с асоциальными и манипулятивными моделями поведения.

Результаты исследования менеджеров в сфере программного обеспечения показали, что лица, отдающие предпочтение конструктивным моделям преодолевающего поведения, отличаются более высокой профессиональной адаптацией, тенденцией к более высокой нервно-психической устойчивости, в большей степени довольны качеством своей жизни (субъективным благополучием), чем те, кто чаще использует неконструктивные модели поведения и психологическую защиту [5]. Таким образом, методика позволяет определять степень выраженности конструктивных стратегий преодолевающего поведения как важнейшего ресурса профессиональной адаптации и устойчивости к синдрому выгорания.

Преодоление трудных жизненных ситуаций (ПТЖС)

В. Янке и Г. Эрдманн

Вводные замечания

Данная методика — русскоязычная версия немецкого опросника SVF120 В. Янке и Г. Эрдманна [41]. Перевод и адаптация — Н. Е. Водопьяновой. Апробация и валидизация методики произведена на выборке 250 человек в возрасте 25–45 лет.

Представленный опросник ПТЖС служит для диагностики типичных способов преодоления стрессовых ситуаций (копинг-стратегий). Эти способы определены 20 шкалами и 6 утверждениями в каждой.

Опросник содержит 120 утверждений, на которые испытуемым предлагается пять вариантов ответа (поставить крестик в соответствующую графу): «Никогда», «Редко», «Часто», «Очень часто», «Всегда».

Психометрия

Результаты исследований показали, что опросник SVF120 В. Янке и Г. Эрдманна обладает достаточными психометрическими свойствами. Специально проведенное нами исследование на выборке 120 человек подтвердило надежность и валидность российской версии опросника. А именно: статистическая обработка полученных данных подтвердила ретестовую надежность как для отдельных пунктов, так и для шкал опросника.

Проверка согласованности эмпирических распределений шкал с нормальным распределением показала, что их распределения не отличаются статистически значимо от нормальных. Таким образом, полученные данные могут рассматриваться как устойчивые — репрезентативные по отношению к генеральной совокупности и могут служить основой для определения тестовых норм для работников социальных профессий.

Валидность по содержанию устанавливалась при помощи тестов SACS и опросника Лазаруса и Фолкмана. Полученные коэффициенты валидности выявили значительную опосредованность линейных корреляций между показателями копинг-стратегий.

Опросник SVF120

Инструкция: просим вас принять участие в данном исследовании, цель которого состоит в том, чтобы определить, как руководители преодолевают трудные жизненные ситуации. Прочтите внимательно каждое предложение и оцените, поставив крестик в соответствующую графу, насколько то, что в каждом из них утверждается, соответствует тому, что вы обычно думаете, делаете, переживаете, когда кто-то или что-то вывело вас из состояния равновесия или вам что-либо вредит.

Фамилия, имя, отчество ....

Возраст .... Стаж руководящей работы ....

Должность ....

№ п/п	Когда мне кто-либо или что-либо вредит (наносит ущерб, стесняет), выводит из состояния психического равновесия, то я	Никогда	Редко	Часто	Очень часто	Всегда
1	Пытаюсь сконцентрировать свою мысль на чем-то другом					

№ п/п	**Когда мне кто-либо или что-либо вредит (наносит ущерб, стесняет), выводит из состояния психического равновесия, то я**	**Никогда**	**Редко**	**Часто**	**Очень часто**	**Всегда**
2	Говорю себе: «Не смиряйся», «Бороться и побеждать»					
3	Ищу того, кто бы поддержал меня					
4	Чувствую беспомощность					
5	Говорю себе, что мне упрекать себя не в чем					
6	Избегаю контактов с другими					
7	Начинаю курить или курю намного больше обычного					
8	Впредь избегаю подобных ситуаций					
9	Постоянно спрашиваю себя, что я снова сделал(а) неправильно					
10	Говорю себе: «Ничего страшного»					
11	Тщательно обдумываю свое дальнейшее поведение					
12	Повышаю свою физическую (мышечную) нагрузку					
13	Жалею себя (чувствую жалость к себе), обиду на других					
14	Пытаюсь уйти от решения проблемы					
15	Говорю себе, что я преодолею					
15	Не могу долгое время думать ни о чем другом					
17	Быстрее, чем другие, справляюсь с ситуацией					
18	Пытаюсь разобраться в деталях ситуации					
19	Принимаю успокоительные средства					
20	Начинаю заниматься чем-то другим (переключаюсь на другую деятельность)					
21	Советуюсь с другими, как мне себя вести					
22	Ем что-либо вкусное					
23	После того, как что-то случилось, долгое время анализирую, почему это произошло					
24	Думаю: «Надо как можно быстрее уйти из ситуации»					
25	Стыжусь случившегося					
26	Говорю себе: «Ты должен(а) собраться с силами»					
27	Избегаю людей					
28	Стараюсь дышать совершенно спокойно и равномерно					

№ п/п	Когда мне кто-либо или что-либо вредит (наносит ущерб, стесняет), выводит из состояния психического равновесия, то я	Никогда	Редко	Часто	Очень часто	Всегда
29	В будущем при появлении первых же признаков ссоры избегаю подобной ситуации					
30	Говорю себе: «Тебе нечего стыдиться»					
31	Говорю себе: «Это забудется со временем»					
32	Стремлюсь быстрее решить проблему					
33	Стремлюсь к общению с другими людьми					
34	Сознательно начинаю думать о своих успехах					
35	Я не доволен(а) собой					
36	Смотрю что-нибудь приятное по телевизору или читаю увлекательную художественную литературу					
37	Думаю: «Только не сдавайся»					
38	Радуюсь, что отношусь ко всему спокойнее, чем другие					
39	Принимаю меры для того, чтобы устранить причину					
40	Мне на ум приходят мысли о «побеге»					
41	Завидую другим, с которыми такое не происходит					
42	Должен(а) рассказать другим о случившемся					
43	Говорю себе: «Я ничего не могу поделать»					
44	Чувствую потребность чем-то ударить по стене или что-то бросить					
45	Занимаюсь чем-либо, что меня отвлекает от случившегося					
46	Не знаю, как себя вести в данной ситуации					
47	Постараюсь преуспеть в чем-либо другом					
48	Намереваюсь в будущем избегать подобных ситуаций					
49	Изолирую себя от своего окружения					
50	Говорю себе: «Время лечит»					
51	Думаю, что судьба несправедлива ко мне					
52	Говорю себе: «Другие не смогли бы так легко пережить»					
53	Испытываю потребность в алкоголе					
54	Пытаюсь перебороть свое возбужденное состояние					
55	Это еще долго беспокоит меня					

№ п/п	Когда мне кто-либо или что-либо вредит (наносит ущерб, стесняет), выводит из состояния психического равновесия, то я	Никогда	Редко	Часто	Очень часто	Всегда
56	Говорю себе: «Ты ни в коем случае не должен сдаваться»					
57	Упрекаю (обвиняю) себя					
58	Пытаюсь расслабиться, отдохнуть от всех дел					
59	Обращаюсь к делам, успех которых мне обеспечен					
60	Мне кажется все безнадежно					
61	Срываю зло (недовольство) на других людях					
62	У меня одно желание: как можно быстрее «убежать» от этой проблемы					
63	Прошу кого-нибудь помочь мне					
64	Делаю что-либо приятное для себя					
65	Думаю: «Я несу ответственность за сложившуюся ситуацию»					
66	Подготавливаю план действий по преодолению трудностей					
67	Говорю себе: «Все вскоре образуется»					
68	Пытаюсь сохранить самообладание					
69	Думаю: «В будущем не хочу опять попасть в такую ситуацию»					
70	Хочу немедленно выпить что-нибудь спиртное					
71	Говорю себе: «Только не падай духом»					
72	Я еще долго думаю о случившемся					
73	Пытаюсь избежать ситуации					
74	Покупаю себе что-то, что я давно хотел(а) иметь					
75	Говорю себе: «В конце концов, это была моя ошибка»					
76	Не хочу никого видеть					
77	Владею собой намного лучше, чем другие в такой ситуации					
78	Пускаю в ход все лучшие качества, умения					
79	Могу согласиться с тем, что всегда именно мне не везет					
80	Ищу то, что может меня обрадовать					
81	Отдыхаю и расслабляюсь					
82	Испытываю ярость					

№ п/п	Когда мне кто-либо или что-либо вредит (наносит ущерб, стесняет), выводит из состояния психического равновесия, то я	Никогда	Редко	Часто	Очень часто	Всегда
83	Решаю, какие у меня есть возможности для преодоления ситуации					
84	Должен(а) услышать чье-либо мнение по этому поводу					
85	Пытаюсь проконтролировать свое поведение					
86	Ухожу с головой в работу					
87	Пытаюсь понять, в чем моя вина					
88	Думаю: «Завтра наверняка обо всем забуду»					
89	Решаю, что все это не имеет никакого значения					
90	Принимаю снотворные средства					
91	Активно начинаю изменять ситуацию					
92	Больше всего мне хочется побыть одному(ой)					
93	Меня все раздражает					
94	Думаю: «Не миновало меня ничего»					
95	Пытаюсь разобраться в проблеме с использованием других источников					
96	Говорю себе: «Ты справишься с этим»					
97	Успокаиваюсь быстрее, чем другие					
98	Внимательно слежу за тем, чтобы в такую ситуацию больше не попадать					
99	Думаю о чем-то, что меня расслабляет					
100	Вновь и вновь мысленно проигрываю всю ситуацию					
101	Пытаюсь отвлечься от случившегося					
102	Пытаюсь обсудить проблему с кем-либо					
103	Исполняю какое-либо свое заветное желание					
104	Думаю я не виновен(а)					
105	Решаю покориться судьбе					
106	Убеждаю себя, что все это не важно					
107	Мне все мешают и раздражают					
108	Принимаю какие-либо лекарства					
109	Говорю себе: «Не теряй самообладания»					
110	Никак не могу освободиться от мысли о случившемся					
111	Каким-либо образом отвлекаю себя от произошедшего					
112	Становлюсь раздраженным(ой)					

№ п/п	Когда мне кто-либо или что-либо вредит (наносит ущерб, стесняет), выводит из состояния психического равновесия, то я	Никогда	Редко	Часто	Очень часто	Всегда
113	Воспринимаю случившееся легче, чем другие					
114	Закрываю глаза и пытаюсь расслабиться					
115	Добиваюсь признания в других областях					
116	Пытаюсь как следует выяснить причины, которые привели к данной ситуации					
117	Спрашиваю себя: «Почему именно со мной должно было это произойти?»					
118	Размышляю над тем, как я впредь смогу избежать подобного					
119	Думаю: «Не во мне причина того, что произошло»					
120	Мне больше всего хочется просто убежать					

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается сумма баллов по каждой шкале в соответствии с «ключом».

«Ключ» и характеристика шкал (стратегий)

№ п/п	Название стратегии	Значение стратегии
1	Снижение значения стрессовой ситуации Вопросы: 10, 31, 50, 67, 88,106	Снижать значение силы, продолжительности или тяжести напряжения
2	Самоодобрение Вопросы: 17, 38, 52, 77, 97, 113	Приписывать себе меньший стресс по сравнению с другими
3	Самооправдание Вопросы: 5, 30, 65, 89, 104, 119	Подчеркивать отсутствие личной ответственности
4	Отвлечение Вопросы 1, 20, 45, 59, 101, 111	Отказываться от связанной со стрессами активности, отвлекаться от ситуаций
5	Замещение Вопросы: 22, 36, 64, 74, 80, 103	Обращаться к позитивным ситуациям, к активности, делать себе что-либо приятное
6	Самоутверждение Вопросы: 32, 34, 47, 83, 91, 115	Обеспечивать себе успех, признание и самоутверждение

№ п/п	Название стратегии	Значение стратегии
7	Психомышечная релаксация Вопросы: 12, 28, 58, 81, 99, 114	Расслабление полное или отдельных частей тела, отдых
8	Контроль над ситуацией Вопросы: 11, 18, 39, 66, 95, 116	Анализировать ситуацию, планировать и исполнять действия по контролю (решения проблемы)
9	Самоконтроль/самообладание Вопросы: 26, 54, 68, 78, 85, 109	Контролировать собственные реакции, свое поведение, сохранять самообладание
10	Позитивная самомотивация Вопросы: 2, 15, 37, 56, 71, 96	Приписывать себе компетенцию и способность контроля
11	Поиск социальной поддержки	Искать беседу (дискуссию), социальную поддержку и помощь
12	Антиципирующее избегание	Намереваться предотвращать подобные стрессовые ситуации в будущем или избегать их
13	Бегство от стрессовой ситуации	Безропотная тенденция ухода от напряженной ситуации
14	Социальная замкнутость	Уединяться от других
15	«Заезженная пластинка»	Не уметь отвлекаться мысленно, постоянно раздумывать над ситуацией («ломать голову»)
16	Беспомощность	Сдаваться с чувством беспомощности, безнадежности, разочарованности
17	Жалость к себе	Сочувствовать самому себе, завидовать другим
18	Самообвинение	Приписывать напряжение собственным ошибочным действиям, обвинять во всем происшедшем себя
19	Агрессия	Реагировать раздраженно, сердито, агрессивно
20	Прием лекарств	Принимать психотропные средства (лекарства, алкоголь, табакокурение)

Анализ результатов проводится, с одной стороны, по отдельным шкалам (сумма набранных баллов), с другой — по вторичным оценкам (установление общей суммы позитивных и негативных стратегий, а также оценок, которые относятся к группам *Положительный 1*, *Положительный 2*, *Положительный 3*. Полученные результаты вносятся в протокол профиля.

В том случае, когда оценки необходимо сравнить с оценками других лиц или соответствующей группы, полезно использовать стандар-

Протокол профиля

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	17	5	1	22	32	12	11	26	2
31	38	30	20	36	34	28	18	54	15
50	52	65	45	64	47	58	39	68	37
67	77	89	59	74	83	81	66	78	56
88	97	104	101	80	91	99	95	85	71
106	113	119	111	103	115	114	116	109	96
Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =
Поз. 1: Σ =			Поз. 2: Σ =				Поз. 3: Σ =		
11	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
3	8	14	6	16	4	13	9	44	7
33	29	24	27	23	21	41	25	61	19
42	48	40	49	55	43	51	35	82	53
63	69	62	76	72	46	79	57	93	70
84	98	73	86	100	60	94	75	107	90
102	118	120	92	110	105	117	87	112	108
Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =	Σ =
		Негат.: Σ =							
		Позит.: Σ =							

тизированные оценки. Для стандартных оценок может использоваться протокол профиля стандартных оценок. Это подходит и для представления результатов в сравнении с составленными самим пользователем групповых данных.

Шкалы 1–10 касаются действий, которые направлены на уменьшение (снижение) стресса и принципиально пригодны для этого. Они обозначены кратко как «позитивные стратегии».

Шкалы 13–18 касаются путей преодоления стресса, которые могут усилить стресс, кратко — «негативные стратегии».

Шкалы 11 — «социальная необходимость поддержки», 12 — «избегание», 19 — «агрессия», 20 — «прием лекарств» не могут быть отнесены однозначно к одной из этих категорий.

В то время как негативные стратегии в целом относительно гомогенны, внутри позитивных стратегий дифференцируются три диапазона.

1. *Положительный 1* — охватывает шкалы 1–3, которые касаются когнитивных стратегий преодоления стресса в смысле снижения его значимости (защита);
2. *Положительный 2* — шкалы 4–7, которые показывают тенденцию к отвлечению от стресса, т. е. обращению к позитивным ситуациям, состояниям, исключающим стресс;
3. *Положительный 3* — шкалы 8–10, которые касаются действий по контролю стрессовой ситуации, вызванных ею собственных реакций и необходимого в этом случае приписывания себе способностей для его определения.

Результаты апробации опросника ПТЖС на российской выборке

В качестве испытуемых была выбрана группа (80 человек) профессиональных спортсменов (от 20 до 28 лет, средний возраст — 23 года), играющих в лучших командах Санкт-Петербурга и России.

В ходе исследования все реципиенты сказали, что опросник ПТЖС понятен и доступен. Ни один из вопросов не вызывал у испытуемых отказа или желания уточнить его смысл. Для обработки данных использовались методы математического анализа (первичная статистика, корреляционный и факторный анализ).

Проведенный корреляционный анализ между показателями применения различных стратегий ПСС показал следующие взаимосвязи этих факторов. Самые значимые и тесные связи присутствуют между:

- факторами 1–10 («позитивные» стратегии);
- факторами 12–18 («негативные» стратегии).

Причем между стратегиями: «снижение значения стрессовой ситуации» и «отвлечение»; «самоутверждение» и «самоконтроль»; «позитивная самомотивация» и «самоконтроль» положительная корреляция на уровне значимости ($p \le 0{,}01$). Следующая рассмотренная группа факторов, положительно коррелирующих между собой, ($p \le 0{,}01$) и ($p \le 0{,}05$), тоже относится к «позитивным стратегиям», как и предыдущая, и, следовательно, точно так же направлена на уменьшение стресса и успешное его преодоление.

Также была обнаружена отрицательная корреляция на уровне значимости ($p \leq 0,05$) между стратегиями «психомышечная релаксация» и «самообвинение».

Если сравнивать эти две линии поведения в ТЖС, то можно говорить, что они различаются по степени активности: первая — активные действия, направленные на преодоление стрессовой ситуации, а вторая — пассивная (расслабление, настрой себя на эффективное ПСС). Условно можно их обозначить соответственно «активная позитивная» стратегия и «пассивная позитивная» статегия.

Стратегия «контроль над ситуацией» положительно коррелирует ($p \leq 0,05$) и с проявлением агрессии: («становлюсь раздраженной»; «испытываю ярость»; «срываю зло на других людях»).

Положительная корреляция на уровне значимости ($p \leq 0,01$) выявлена между показателями следующих стратегий: «антиципаторное избегание», «бегство», «беспомощность».

Такая стратегия, как «использование химических веществ», т. е. «прием лекарств» (снотворное, успокоительное), курение или тяга к алкоголю, положительно коррелирует с проявлением чувства жалости к себе ($p \leq 0,01$); со стратегией «контроль над ситуацией» и «заезженная пластинка»; с самоутверждением.

Обнаружена положительная корреляция на уровне значимости ($p \leq 0,05$) между стратегией «потребность в социальной поддержке» и стратегиями «контроль над ситуацией», «бегство от стрессовой ситуации» и «самообвинение». Отрицательная корреляция на уровне значимости ($p \leq 0,01$) выявлена между применением стратегий «самоодобрение» и «заезженная пластинка»; а также выявлена довольно сильная связь на 1%-ном уровне значимости ($p \leq 0,01$) между самооправданием и самообвинением себя в стрессовой ситуации.

В результате проведения факторного анализа выделились три фактора.

Фактор 1 — имеет наибольший вес и наибольшую информативность (26%). Он определяется 4 факторами (стратегиями), несущими наибольшую нагрузку: 1 — «снижение значения стрессовой ситуации», 4 — «отвлечение»; 9 — «самоконтроль» и 10 — «позитивная самомотивация». Этот фактор можно обозначить как «самоуправление». Можно предположить, что эти стратегии являются наиболее важными для преодоления стресса. Аналогично был выявлен такой фактор и у авторов опросника — «контроль».

Фактор 2 — информативность — 14%. Определяется следующими факторами: 13 — «бегство»; 16 — «беспомощность»; 12 — «антиципа-

торное избегание». Этот фактор можно обозначить как «избегание». Похожий фактор — «бегство» выделили и разработчики методики. Таким образом, данные, полученные Е. Е. Земляницыной, подтверждают правильность выделения этих двух факторов как наиболее показательных и информативных.

Фактор 3 — информативность 18%. Определяется такими факторами: 8 — «контроль над ситуацией» и 15 — «заезженная пластинка». В соответствии с известной психологической терминологией этот фактор может быть идентифицирован как «рефлексия».

Различия, которые были обнаружены по третьему фактору («рефлексия»—«самооправдание»), могут быть связаны со спецификой выборки (профессиональные спортсмены) или с различиями в менталитете русских и немцев. Таким образом, требуются дополнительные или последующие исследования, которые объяснят главный фактор, обусловливающий эти различия.

Сравнительный анализ результатов российской выборки с результатами немецкой выборки показал довольно значимые различия между применением «негативных» и «позитивных» стратегий (табл. 6.3). Реципиенты российской выборки намного чаще применяют «позитивные» стратегии «ПСС», чем испытуемые немецкой выборки, и реже — негативные. Различия между применением таких стратегий, как «самоодобрение», «контроль над ситуацией», «бегство» и «агрессия», незначительны. Для объяснения этих фактов необходимы дополнительные исследования, т. е. желательно апробировать методику на других выборках.

Сравнение показателей копинг-стратегий у менеджеров с высокой и низкой удовлетворенностью качеством жизни представлено в табл. 6.4.

Из табл. 6.4 видно, что менеджеры с относительно низкой удовлетворенностью качеством жизни (УКЖ) имеют более низкие показатели по шкалам удовлетворенности работой, удовлетворенности личными достижениями и самоконтролю по сравнению с менеджерами с относительно высокой УКЖ. Менеджеры с низкой УКЖ достоверно реже, чем менеджеры с высокой удовлетворенностью качеством жизни, используют стратегию самоодобрения, т. е. конструктивную копинг-стратегию. В качестве тенденции можно отметить, что менеджеры с низкой УКЖ реже используют следующие конструктивные копинг-стратегии: контроль над ситуацией, самоконтроль, позитивную самомотивацию, по сравнению с менеджерами с высокой УКЖ.

Таблица 6.3

Средние значения применения стратегии ПСС по российской и немецкой выборке

№ п/п	Название стратегии	M ± m немецкая выборка N = 48	M ± m российская выборка N = 80	σ немецкая выборка	σ российская выборка	M
1	Снижение значения стрессовой ситуации	12,27	16,13	4,22	4,54	0,83
2	Самоодобрение	8,50	9,50	3,24	4,99	0,91
3	Самооправдание	9,63	12,27	3,05	5,28	0,96
4	Отвлечение	12,29	15,57	4,22	4,85	0,89
5	Замещение	10,19	15,07	4,89	5,59	1,02
6	Самоутверждение	10,85	15,73	4,10	5,34	0,97
7	Психомышечная релаксация	10,04	15,10	4,22	4,83	0,88
8	Контроль над стрессовой ситуацией	15,02	15,30	2,88	4,62	0,84
9	Самоконтроль	15,42	18,00	3,75	3,63	0,66
10	Позитивная самомотивация	16,58	18,37	3,15	5,06	0,92
11	Поиск социальной поддержки	15,25	14,20	4,01	6,30	1,15
12	Антиципаторное избегание	10,94	15,33	4,84	5,13	0,94
13	Бегство от стрессовых ситуаций	9,77	9,73	4,61	5,68	1,04
14	Социальная замкнутость	7,98	5,47	5,03	5,25	0,96
15	«Заезженная пластинка»	15,17	13,97	4,18	7,59	1,38
16	Беспомощность	9,52	8,17	4,02	4,43	0,81
17	Жалость	9,81	9,47	4,22	5,64	1,03
18	Самообвинение	11,83	11,57	4,34	4,73	0,86
19	Агрессия	11,08	10,93	4,87	5,66	1,03
20	Использование химических веществ	2,44	3,33	3,56	4,97	0,91
21	Позитивные 1	10,13	12,66	3,41	3,54	0,65
22	Позитивные 2	10,84	15,43	3,26	3,82	0,70
23	Позитивные 3	15,67	17,22	3,04	3,59	0,66
24	Позитивные	12,21	15,11	3,23	3,08	0,56
25	Негативные	10,68	9,67	3,62	3,73	0,68

Таблица 6.4

Средние значения показателей копинг-стратегий у менеджеров среднего звена в зависимости от удовлетворенности качеством жизни менеджеров

Показатели	Вся группа		Группа (58 человек) с низкой удовлетворенностью качеством жизни		Группа (67 человек) с высокой удовлетворенностью качеством жизни		Достоверность различий
Копинг-стратегии							
Снижение значения стрессовой ситуации	9,4 ± 0,8	4,5	9,3 ± 1	3,7	10,5 ± 1,6	5,8	>0,05
Самоодобрение	10,2 ± 0,9	4,8	7,8 ± 1	3,9	12,9 ± 1	3,8	<0,001
Поиск социальной поддержки	10,6 ± 0,8	4,3	10,6 ± 0,9	3,3	11 ± 1,6	5,8	>0,05
Отвлечение	9,9 ± 0,8	4,4	10,8 ± 1,1	4,3	9,9 ± 1,4	4,9	>0,05
Замещение	9,3 ± 0,9	5	10 ± 1,6	5,7	9,9 ± 1	4,1	>0,05
Самоутверждение	11,7 ± 0,5	2,6	11,5 ± 0,8	2,9	12,1 ± 0,7	2,6	>0,05
Психомышечная релаксация	9,8 ± 0,7	4,2	10,2 ± 1	4	9,6 ± 1,4	5	>0,05
Контроль над ситуацией	15,5 ± 0,7	4,1	14,9 ± 1,1	4,1	17 ± 1,2	4,3	<0,1
Самоконтроль	12,7 ± 0,8	4,4	12,2 ± 1,1	4	14,8 ± 1	4,2	<0,1
Позитивная самомотивация	11,1 ± 1	5,9	10,2 ± 1,1	4,1	13,5 ± 2	7,3	<0,1
Сравнительное значение конструктивных копингов	11 ± 0,5	3,1	10,8 ± 0,8	2,8	12 ± 1	3,6	<0,1
Самооправдание	9 ± 0,6	3,5	8,8 ± 0,5	2	10,1 ± 1	4,3	>0,05
Антиципаторное избегание	12,5 ± 0,7	3,9	14,5 ± 0,7	2,4	12 ± 1	3,8	<0,05
Бегство от стрессовой ситуации	7 ± 0,8	4,4	8,6 ± 0,8	2,9	6,4 ± 1,4	5	<0,1
Социальная замкнутость	6,1 ± 0,5	2,8	7,4 ± 0,9	3,2	5,5 ± 0,7	2,5	<0,1
«Заезженная пластинка»	11 ± 1	5,5	13,5 ± 1,4	4,9	9,6 ± 1,5	5,7	<0,05
Беспомощность	6,2 ± 0,6	3,6	7,5 ± 1	3,7	5,5 ± 0,7	3,6	<0,1
Жалость к себе	5 ± 0,5	3	6,3 ± 0,8	3	4,4 ± 0,8	2,8	<0,1
Самообвинение	6,2 ± 0,6	3,4	7,5 ± 1	4,2	5,5 ± 0,7	2,6	<0,1
Агрессия	5,6 ± 0,6	3,6	6,5 ± 1,1	4	4,5 ± 0,8	3	<0,1
Прием лекарств	3 ± 0,5	2,8	3,5 ± 0,9	3	2,3 ± 0,6	2	<0,05
Среднее значение отрицательных копингов	7,3 ± 0,4	2,3	8,6 ± 0,5	1,8	6,6 ± 0,6	2,1	<0,05

Это говорит о том, что неумение использовать конструктивные копинг-стратегии в трудных жизненных ситуациях может способствовать низкой удовлетворенности самореализацией и как следствие — низкой удовлетворенности качеством жизни. В целях повышения УКЖ менеджерам следует расширять арсенал использования конструктивных копинг-стратегий. Обращает на себя внимание тот факт, что менеджеры с относительно низкой УКЖ чаще используют следующие неконструктивные копинг-стратегии: «антиципаторное избегание», «бегство от стрессовой ситуации», «социальную замкнутость», «заезженную пластинку», «беспомощность», «жалость к себе», «самообвинение», «агрессию», «прием лекарств и алкоголя», чем менеджеры с относительно высокой УКЖ.

Менеджеры с высокой и низкой УКЖ достоверно отличаются по показателю среднего значения отрицательных копингов, а также по шкалам: «антиципаторное избегание», «заезженная пластинка» (застревание), «прием лекарств и алкоголя».

В целом апробация показала, что русскоязычная версия опросника является валидной для выявления особенностей преодолевающего поведения.

Проактивное совладающее поведение

Е. Старченкова

Вводные замечания

Концептуализация процессов преодоления является центральным аспектом современных теорий стресса. Совладающее поведение рассматривается как стабилизирующий фактор, который помогает людям поддерживать психосоциальную адаптацию в течение периодов стресса. Совладающее поведение представляет собой особую форму реализации активности личности, в которой проявляются ее общие, особенные и индивидуальные характеристики во взаимодействии с трудными жизненными ситуациями. Следует отметить, что в настоящее время нет полного и адекватного понимания многих механизмов копинг-поведения. Например, как совладающее поведение соотносится с факторами стрессоустойчивости личности, какое влияние оказывают ситуационные/средовые факторы на избирательность копинг-поведения в процессе стресса и др.

Традиционное использование биполярных типологий преодоления (активное — пассивное, эмоционально- и проблемно-ориентированное, контроль — избегание) приводит к недооценке психосоциаль-

ных и когнитивных факторов, которые играют ключевую роль в построении копинг-стратегий. Преодолевающее поведение не возникает в социальном вакууме, поэтому необходимо принимать во внимание социальный контекст, в котором происходит столкновение человека со стрессом. Многочисленные исследования показывают, что идентификация и мобилизация социальных ресурсов увеличивает эффективность копинг-стратегий. Также часто игнорируется роль рефлексии, антиципации возможных стрессоров и планирования совладающего поведения во временнóй перспективе. Функция преодолевающего поведения может заключаться не только в минимизации дистресса, но и в увеличении потенциала для личностного роста, повышении удовлетворенности и качества жизни человека.

Теория проактивного преодоления Аспинвалла, Шварцера и Гринглассa построена на теории когнитивной оценки Лазаруса и добавляет к ней темпоральное измерение, постулируя целенаправленное, долгосрочное поведение, которое начинается до возникновения возможного стресса. Проактивное совладающее поведение в отличие от реактивного (направленного на компенсацию потерь или уменьшение вреда от уже произошедших стрессовых событий) ориентировано в большей степени на будущее и состоит из усилий по формированию и развитию общих ресурсов личности. Проактивное преодоление, способствуя постановке личностно значимых целей, может инициировать конструктивные пути действий, которые создают возможности для саморазвития, тем самым способствуя повышению общего потенциала активности и стрессоустойчивости личности.

Опросник «Проактивное совладающее поведение» (PCI) разработан Аспинваллом, Шварцером и Таубертом в 1999 г. Авторы рассматривают совладающее поведение как интеграцию аффективных, когнитивных, интенциональных и социальных факторов в набор копинг-стратегий, которые дают человеку возможность не только справляться со стрессовыми вызовами, но и способствуют продвижению к важным для личности целям. Авторы опросника отмечают, что проактивный копинг представляет собой особый стиль жизни, основанный на убеждении в том, что происходящее в жизни каждого человека зависит от него самого, а не от удачи или внешних обстоятельств. Жизнь таких людей направляется индивидуальными, а не внешними факторами, и они несут ответственность за те события, которые с ними происходят. Поэтому проактивные индивиды склонны к позитивной оценке происходящего, аккумулируют личностные ресурсы, избегают их

растраты, а в случае стресса — способны к их быстрой мобилизации, что требует наличия высокоразвитых социальных умений.

Исследования, проведенные Старченковой, показывают, что проактивное совладающее поведение является эффективным для преодоления организационных стрессов и синдрома выгорания. С точки зрения практики обучение людей применению проактивных копинг-стратегий в профессиональной сфере может привести к уменьшению переживания дистресса и усилению чувства профессиональной компетентности. Опросник «Проактивное совладающее поведение» состоит из 55 утверждений и содержит шесть шкал.

Проактивное преодоление — процесс целеполагания, т. е. постановка важных для личности целей, а также процесс саморегуляции по достижению этих целей, включающий когнитивную и поведенческую составляющие. Суть проактивного преодоления заключается в усилиях по формированию общих ресурсов, которые облегчают достижение важных целей и способствуют личностному росту.

Рефлексивное преодоление — представление и размышления о возможных поведенческих альтернативах путем сравнения их возможной эффективности. Включает в себя оценку возможных стрессоров, анализ проблем и имеющихся ресурсов, генерирование предполагаемого плана действий, прогноз вероятного исхода деятельности и выбор способов ее выполнения. В данном случае рассматривается скорее перспективная, а не ретроспективная рефлексия.

Стратегическое планирование — представляет собой процесс создания четко продуманного, целеориентированного плана действий, в котором наиболее масштабные цели разделяются на подцели (дерево целей), управление достижением которых становится более доступным.

Превентивное преодоление — представляет собой предвосхищение потенциальных стрессоров и подготовку действий по нейтрализации негативных последствий до того, как наступит возможное стрессовое событие. Такая неопределенность стимулирует человека использовать широкий спектр копинг-поведения (накопление денежных средств, страхование, поддержание здорового образа жизни и др.).

Поиск инструментальной поддержки — получение информации, советов и обратной связи от непосредственного социального окружения человека в период совладания со стрессами.

Поиск эмоциональной поддержки ориентирован на регуляцию эмоционального дистресса путем разделения чувств с другими, поиска сочувствия и общения с людьми из непосредственного социального окружения человека.

Для сокращения времени обследования возможно использование первой шкалы — «проактивное преодоление». В табл. 6.5 представлены средние значения проактивных копинг-стратегий преодоления, полученные в результате исследований, проведенных на выборке российских врачей (n = 60) и преподавателей вуза (n = 60).

Таблица 6.5

Средние значения проактивных копинг-стратегий преодоления

Копинг-стратегии		Врачи		Преподаватели	
		среднее значение	стандартное отклонение	среднее значение	стандартное отклонение
1	Проактивное преодоление	34,97	5,04	41,78	5,36
2	Рефлексивное преодоление	28,03	7,04	30,43	4,88
3	Стратегическое планирование	8,53	3,26	10,21	2,27
4	Превентивное преодоление	28,57	5,77	28,02	4,76
5	Поиск инструментальной поддержки	19,32	3,98	17,62	3,81
6	Поиск эмоциональной поддержки	13,38	3,13	12,05	2,86

Опросник «Проактивное совладающее поведение»

Лист для ответов

Фамилия, имя, отчество ....

Пол .... Возраст ....

Профессия .... Стаж ....

Инструкция: следующие утверждения касаются ваших реакций на различные жизненные ситуации. Отметьте, насколько вы согласны с каждым из этих утверждений, поставив галочку в соответствующей графе.

Шкалы	Абсолютно не согласен	Частично согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Полностью согласен
Шкала 1				
1. Я — ответственный человек				

Шкалы	Абсолютно не согласен	Частично согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Полностью согласен
2. Я предпочитаю, чтобы дела шли сами собой*				
3. После достижения одной цели я ищу другую, более сложную				
4. Я люблю рисковать и преодолевать трудности				
5. Я стараюсь реализовывать свои мечты				
6. Несмотря на возникающие неудачи, я обычно добиваюсь своего				
7. Я стараюсь понять, что мне необходимо для достижения цели				
8. Я всегда стараюсь находить обходные пути в сложных ситуациях, и меня ничто не остановит				
9. Поскольку у меня часто случались неудачи, мои ожидания не очень-то велики*				
10. Когда я претендую на что-то, я всегда представляю, как я буду вести себя, когда получу это				
11. Я воспринимаю трудности как позитивный опыт				
12. Если кто-то скажет мне, что я не способен сделать что-то, то я наверняка сделаю это				
13. Если у меня есть проблемы, я активно их решаю				
14. Если я сталкиваюсь с трудной проблемой, мне кажется, что я не смогу с ней справиться*				
Шкала 2				
1. Порой я представляю себя решающим сложные задачи и проблемы				

Шкалы	Абсолютно не согласен	Частично согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Полностью согласен
2. Я обычно обдумываю несколько путей решения проблем, а не действую импульсивно, по первому побуждению				
3. Мысленно я обычно прокручиваю несколько сценариев развития событий, чтобы быть готовым к разным последствиям				
4. Решая проблему, я стараюсь объективно смотреть на обстоятельства				
5. Когда у меня есть проблемы с коллегами, друзьями или семьей, прежде чем действовать, я представляю, как я со всем удачно справлюсь				
6. Прежде чем браться за трудное задание, я продумываю различные пути достижения успеха				
7. Я приступаю к действиям только после тщательного обдумывания				
8. Я часто представляю, как решаю сложные проблемы перед тем как действительно за них возьмусь				
9. Я смотрю на проблему под различными углами, чтобы найти правильное решение				
10. Когда есть серьезное недопонимание (недоразумение) между мной и друзьями или семьей, я вначале мысленно представляю, как я буду справляться с ним				
11. Я думаю о возможных последствиях перед тем, как взяться за решение проблемы				

Шкалы	Абсолютно не согласен	Частично согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Полностью согласен
Шкала 3				
1. Я всегда нахожу способы разложить сложную проблему на отдельные, более понятные составляющие				
2. Я обычно составляю план и следую ему				
3. Я разбиваю проблему на части и решаю каждую по отдельности в свое время				
4. Я составляю список того, что надо сделать, и стараюсь вначале сфокусироваться на важных пунктах				
Шкала 4				
1. В моих планах я стараюсь учесть различные случайности				
2. Я предпочитаю откладывать деньги, а не тратить все сразу				
3. Я стараюсь быть готовым ко всему				
4. До того как происходит какое-нибудь несчастье, я хорошо подготовлен к его последствиям				
5. Прежде чем действовать, я обдумываю свою стратегию				
6. Я стараюсь совершенствоваться в профессиональном плане, чтобы не оказаться безработным				
7. Я стараюсь заботиться о своей семье, чтобы оградить ее от возможных неприятностей в будущем				
8. Я думаю на шаг вперед, чтобы предотвратить опасные последствия				
9. Я планирую способы достижения того результата, который мне нужен				

Шкалы	Абсолютно не согласен	Частично согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Полностью согласен
10. Я стараюсь разумно распоряжаться своими деньгами, чтобы не было проблем в будущем				
Шкала 5				
1. Советы других людей могут помочь в решении моих проблем				
2. Я стараюсь обсуждать свои проблемы с друзьями, чтобы получить от них поддержку				
3. Информация, которую я получал от других людей, всегда помогала мне решить мои проблемы				
4. Я легко могу найти людей, способных помочь мне принять правильное решение				
5. Я часто спрашиваю других, что бы они сделали в моей ситуации				
6. Обсуждение с другими своих проблем может дать новый взгляд на ситуацию				
7. До того как моя проблема меня поглотит, я звоню другу, чтобы получить совет				
8. Когда у меня неприятности, я справляюсь с ними обычно при помощи других				
Шкала 6				
1. Если я подавлен, я знаю, кто именно может помочь мне почувствовать себя лучше				
2. Другие люди помогают мне почувствовать себя окруженным заботой				
3. Я знаю, на кого я могу рассчитывать, когда мне очень плохо				
4. Когда нахожусь в плохом настроении, я говорю об этом с другими				

Шкалы	Абсолютно не согласен	Частично согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Полностью согласен
5. Я доверяю свои чувства другим людям, чтобы построить или укрепить близкие отношения				

Примечание. * Пункты 2, 9, 14 подвергаются обратной оценке.

«Ключ»

Шкала	Название шкалы	Максимальное количество баллов
Шкала 1	Проактивное преодоление	56
Шкала 2	Рефлексивное преодоление	44
Шкала 3	Стратегическое планирование	16
Шкала 4	Превентивное преодоление	40
Шкала 5	Поиск инструментальной поддержки	32
Шкала 6	Поиск эмоциональной поддержки	20

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с «ключом» подсчитываются суммы баллов по каждой из шкал. Варианты ответов оцениваются следующим образом: «абсолютно не согласен» — 1 балл, «частично согласен» — 2 балла, «скорее согласен, чем не согласен» — 3 балла, «полностью согласен» — 4 балла. Интерпретация проводится на основании сравнения оценок по каждой из шкал со средними значениями в исследуемой выборке или данными по различным профессиональным группам.

Опросник «Копинг-механизмы»

Е. Хайм[1]

Инструкция: пожалуйста, выберите наиболее подходящее утверждение о том, как вы разрешаете трудные (эмоционально тяжелые, стрессовые) ситуации в профессиональной деятельности. Для этого в каждом разделе выберете только одно утверждение и обведите кружком его номер.

[1] Методика исследования копинг-поведения у больных неврозами (в связи с задачами оценки эффективности психотерапии) / Авторы-составители: Б. Д. Карвасарский, В. А. Абабков, А. В. Васильева, Г. Л. Исурина, Т. А. Караваева, Р. К. Назыров, Е. И. Чехлатый. — СПб.: НИПНИ им. В. М. Бехтерева, 2005. С. 28.

А

1. Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о своих трудностях.
2. Я стараюсь помочь людям, и в заботах о них забываю о своих горестях.
3. Стараюсь не думать, всячески избегаю думать о своих неприятностях.
4. Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.).
5. Чтобы пережить эти трудности, я берусь за осуществление своей давней мечты (еду путешествовать, занимаюсь повышением квалификации, изучением иностранного языка и т. п.).
6. Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой.
7. Я использую сотрудничество со значимыми для меня людьми с целью преодоления трудностей (обсуждаю проблему, ищу поддержку).
8. Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом.

Б

1. Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем эти трудности и проблемы.
2. Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться.
3. Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо.
4. Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего истинного состояния.
5. Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось.
6. Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои — это пустяк.
7. Если что-то случается, то так угодно Богу.
8. Я не знаю, что делать, и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей.
9. Я придаю своим трудностям (проблемам) особый смысл, преодолевая их, я совершенствую себя.
10. В данное время я полностью не могу справиться с постоянно возникающими трудностями, но со временем я смогу успешнее справляться с ними и с более сложными, как раньше.

В

1. Я всегда глубоко возмущен(а) несправедливостью судьбы ко мне и протестую .
2. Я впадаю в отчаянье, я плачу, расстраиваюсь.
3. Я подавляю эмоции в себе.
4. Я всегда уверен(а), что есть выход из трудной ситуации.
5. Я доверяю преодоление своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне.
6. Я впадаю в состояние безнадежности.
7. Я считаю себя виноватым(ой) и получаю по заслугам.
8. Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным(ой).

«Ключ»

Отмечается характер (адаптивные, относительно адаптивные и неадаптивные) копинг-механизмов в каждой сфере — поведенческой (А), когнитивной (Б) и эмоциональной (В) — и их варианты (согласно нижеприведенному перечню вариантов).

Сферы/механизмы	Конструктивные	Относительно конструктивные	Неконструктивные
Поведенческая (А)	2, 7, 8	1, 4, 5	3, 6
Когнитивная (Б)	4, 5, 10	6, 7, 9	1, 2, 3, 8
Эмоциональная (В)	1, 4	2, 5	3, 6, 7, 8

Варианты копинг-механизмов

В поведенческой сфере

1. *Отвлечение*: «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь о них забыть».
2. *Альтруизм*: «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях».
3. *Активное избегание*: «Стараюсь не думать, всячески избегаю думать о своих неприятностях».
4. *Компенсация*: «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)».
5. *Конструктивная активность*: «Чтобы пережить эти трудности, я берусь за осуществление своей давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.)».

6. *Отступление*: «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой».
7. *Сотрудничество*: «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей».
8. *Обращение*: «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом».

В когнитивной сфере

1. *Игнорирование*: «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем эти трудности».
2. *Смирение*: «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться».
3. *Диссимиляция*: «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо».
4. *Сохранение апломба*: «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния».
5. *Проблемный анализ*: «Я стараюсь проанализировать, все взвесить н объяснить себе, что же случилось».
6. *Относительность*: «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои — это пустяк».
7. *Религиозность*: «Если что-то случится, то так угодно Богу».
8. *Растерянность*: «Я не знаю, что делать, и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей».
9. *Придание смысла*: «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствую себя».
10. *Установка собственной ценности*: «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться с ними и с более сложными, как раньше».

В эмоциональной сфере

1. *Протест*: «Я всегда глубоко возмущен(а) несправедливостью судьбы ко мне и протестую».
2. *Эмоциональная разгрузка*: «Я впадаю в отчаянье, я рыдаю и плачу».
3. *Подавление эмоции*: «Я подавляю эмоции в себе».
4. *Оптимизм*: «Я всегда уверен(а), что есть выход из трудной ситуации».
5. *Пассивная кооперация*: «Я доверяю преодоление своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне».

6. *Покорность*: «Я впадаю в состояние безнадежности».
7. *Самообвинение*: «Я считаю себя виноватым(ой) и получаю по заслугам».
8. *Агрессивность*: «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным».

Список литературы

1. *Абабков В. А.* Переадаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. — СПб.: Речь, 2004.
2. *Анцыферова Л. И.* Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. Т. 15. № 1.
3. *Балабанова Е. С.* Гендерные различия стратегий совладания с жизненными трудностями // Социологические трудности. 2002. № 4.
4. *Бодров В. А.* Психологический стресс: развитие и преодоление. — М.: ПЕР-СЭ, 2006.
5. *Водопьянова Н. Е.* Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб., 2003.
6. *Водопьянова Н. Е.* Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб.: СПбГУ, 2000.
7. *Водопьянова Н. Е., Жукина Е. В.* Копинг-стратегии как фактор профессиональной адаптации // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. Л. А. Коростылевой. Вып. 8. — СПб.: СПбГУ, 2004.
8. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — М., СПб., 2005.
9. *Гримак Л. П.* Моделирование состояний человека в гипнозе. — М.: Наука, 1978.
10. *Гринберг Дж.* Управление стрессом. 7-е изд. — СПб.: Питер, 2004.
11. *Дикая Л. Г.* Психическая саморегуляция функционального состояния человека. — М.: Институт психологии РАН, 2003.
12. *Знаков В. В.* Понимание в познании и общении. — Самара: СамГП, 1998.
13. *Крюкова Т. Л.* Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: Автореф. дисс. ... док. псих. наук. — М., 2005.

14. *Крюкова Т. Л.* Роль эмоционально-фокусированного копинга в общении // Психология общения 2000: проблемы и перспективы. Отв. ред. А. А. Бодалев. — М.: Уч.-метод. коллектор «Психология», 2000.
15. *Лазарус Р.* Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. — Л.: Медицина, 1970.
16. *Лебедев И. Б.* Психологические механизмы, стратегии и ресурсы стресс-преодолевающего поведения (копинг-поведения) специалистов экстремального профиля (на примере МВД России). Автореф. дисс. ... док. псих. наук. — М, 2002.
17. *Леонова А. Б.* Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2.
18. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3.
19. *Либина Е. В.* Индивидуальные различия в стратегиях разрешения человеком сложных жизненных ситуаций: Автореф. дисс. ... док. псих. наук. — М., 2003.
20. *Медведев В. И.* Психологические реакции человека в экстремальных условиях // Экологическая физиология человека. Адаптация человека к экстремальным условиям среды. — М.: Наука, 1979. С. 625–672.
21. *Нартова-Бочавер С. К.* «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. 1997. № 5. С. 20–30.
22. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. — СПб.: Речь, 2001.
23. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Под ред. Д. Я. Райгородского. — Самара, 1998.
24. Психология совладающего поведения / Материалы Международной научно-практической конференции. — Кострома, 16–18 мая 2007.
25. *Росс Л., Нисбетт Р.* Человек и ситуация. Уроки социальной психологии / Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 2000.
26. *Симонов П. В.* Эмоциональный мозг. — М.: Наука, 1981.

27. Справочник практического психолога. Психодиагностика / Под ред. С. Т. Посоховой. — М., СПб.: Сова, 2005.
28. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы. — М.: Педагогика-Пресс, 1993.
29. *Шапкин С. А.* Методика изучения стратегий адаптации человека к стрессогенным условиям профессиональной деятельности // Проблемность в профессиональной деятельности: теория, методы психологического анализа / Отв. ред. Л. Г. Дикая. — М.: ИП РАН, 1999.
30. *Aldwin C.* The role of values in stress and coping processes: A study in person-situation interactions. Unpublished doctoral dissertation University of California. San Francisco, 1982.
31. *Aldwin C.* Stress, Coping, and Development: An Integrative Perspective. N. Y.: Guilford Press. 1994.
32. *Billings A. G.*, *Moos R. H.* Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression // J. of Personal and Social Psychology. 1984. Vol. 46.
33. *Folkman S.* Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis // J. of Personality and Social Psychology. 1984. Vol. 46.
34. *Folkman S.*, *Lasarus R.* Manual for Ways Coping Questionnaire. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. 1988.
35. *Folkman S.*, *Lazarus R.*, *Gruen R.*, *DeLongis A.* Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986.
36. *Freud Z.* Further remaks of the neuro-psychoses of defence // Standard Edition. Vol. 3. L., 1894.
37. *Haan N.* (Ed.). Coping and defending: Processes of self-environment organization. — N. Y., Academic Press. 1977.
38. Handbook of Coping: Theory. Research. Applications. (1996) // Ed. by M. Zeidner& N. Endler, N. Y.
39. *Hobfoll S. E.*, *Lerman M.* Personal relationships, personal attitudes, and stress resistance: mother's reactions to the child's illness // *American Journal of Community Psychology*. V. 16. 1989.
40. *Holahan C.*, *Moos R.* Life stress and health: Personality, coping and family support in stress resistance // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1985. Vol. 45.

41. *Janke W., Erdmann G.* Stressverarbeitungsfragebogen (SVF120) // Abstracts of Stress and anxiety research society conference, Dusseldorff, 1997.
42. *Lazarus R.* The stress and coping paradigm // Distorter et al. Models for Clinical Psychopathology. — N. Y. 1981.
43. *Lazarus R., Folkman S.* Manuel for Ways of Coping Questionnaire. Palo Alto, CA, 1988.
44. *Lazarus R. S., Folkman S.* Stress, appraisal, and coping. New Уогк. Springer, 1984.
45. *Matheny K. B., Aycock D. W., Hugh J. L., Cutlette W. L., Silva-Can-nella K. A.* Stress coping: A qualitative and quantitative synthesis with implications for treatment // Counseling Psychologist. 1986. Vol. 14.
46. *McCrae R. R.* Age differences and changes in the use of coping mechanisms // *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*. 1989. Vol. 161.
47. *Monat A., Averill J. R, Lazarus R. S.* Anticipatory stress and coping reactions under various conditions of uncertainty // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1972. Vol. 24.
48. *Moos R. H., Billings A. G.* Conceptualizing and measuring coping resources and processes // L. Goldenberg, S. Breznitz (Eds.) Handbook of Stress. — N. Y., 1982.
49. *Pearlin L. I., Schooter C.* The structure of coping // *Journal of Health and Soc. Behav*. 1978. Vol. 19.
50. *Seiffge-Krenke I.* (1995). Stress, Coping and Relationships in Adolescence. Lawrence Erlbaum Ass. Inc., Publishers.
51. *Taylor, Shelley E.* Health Psychology. McGraw-Hills, Inc. 1995.
52. *Vaillant G. E.* The visdom of the ego. Cambrige: Harvard Universaty Press, 1993.
53. *Vodopianova N. E., Starchenkova E. S.* Burnout, coping strategies, and professional efficiency // Abstracts of Stress and anxiety research society conference. — Dusseldorff, 1997.
54. *Wong P. T.* Effective management of life stress: The resource-congruence model // Stress Medicine. 1993. Vol. 9.

Тема 7
Ресурсы стрессоустойчивости

7.1. Теоретическое введение

Стрессоустойчивость — системная динамическая характеристика, определяющая способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями, активно преобразовывая их или приспосабливаясь к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельноси. Синонимичные понятия — эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость, стресс-резистентность.

Индивидуальная устойчивость к стрессу обусловлена определенным симптомо-комплексом личностных свойств, определяющих особенности индивидуальных способов преодоления стрессовых ситуаций на основе их субъективного образа [2].

С позиций когнитивно-трансактного подхода к анализу психологического стресса многомерная оценка стрессоустойчивости должна включать в себя комплекс когнитивно-аффективных оценок стрессовой ситуации и доступных ресурсов по ее преодолению [3]. *Под ресурсами* понимаются внутренние и внешние переменные, способствующие психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях; это эмоциональные, мотивационно-волевые, когнитивные и поведенческие конструкты, которые человек актуализирует для адаптации к стрессогенным/стрессовым трудовым и жизненным ситуациям. Ресурсы человека как индивида, субъекта, личности и инивидуальности — средства (инструменты), используемые им для трансформации взаимодействия со стрессогенной ситуацией.

В контексте ресурсной теории стресса для сохранения стресс-резистентности важным является накопление («консервация») ресурсов до того, когда возникнет стресс-ситуация или действие отдельного стрессора. Стратегия накопления ресурсов представляет собой некоторый антиципаторный копинг. Во многих случаях антиципаторный

копинг является ключом для понимания ответных стресс реакций и стратегий преодолевающего поведения. Центральный принцип «консервации» ресурсов (COR-теория) [12] заключается в том, что люди стремятся получить, сохранить и защитить то, что ценно для них, и стараются использовать свои ресурсы наилучшим способом. Вторым принципом «консервации» ресурсов является то, что люди стремятся инвестировать (вкладывать) свои усилия в накопление собственных ресурсов для защиты от их потерь, они стремятся восстанавливать потерянные ресурсы и приобретать новые ресурсы для повышения уверенности в будущем (экзистенциальной надежности). В COR-теории С. Хобфолла [12] потеря ресурсов рассматривается как первичный механизм, ведущий к стрессовым реакциям. В то же время, когда имеет место потеря ресурса, другие ресурсы призваны ограничить инструментальное, психологическое и социальное воздействие разворачивающихся событий. Потеря внутренних («душевных») и внешних (социальных) ресурсов влечет за собой неизбежную потерю субъективного благополучия и переживается как состояние психологического стресса.

Предполагается, что на ранних стадиях стресса люди пытаются сражаться с непрерывными (продолжающимися) стрессорами путем интенсивного вложения личных ресурсов, направленного на преодоление (копинг) разрушающего стресс-фактора. Если ресурсов недостаточно, чтобы повлиять на стресс-ситуацию, то люди перевозбуждены, тревожны и фрустрированы. Имеются эмпирические данные, свидетельствующие о том, что на стадии мобилизации ресурсов люди пытаются применить проблемно-сфокусированные стратегии поведения (вложение дополнительного времени, личной энергии, поиск дополнительной информации и других ресурсов, обращенных на поиск решения проблемы). В случае дефицита ресурсов люди переключаются на защитное поведение, для сохранения или восполнения своих персональных ресурсов. Проводя защитную политику, люди запасают доступные для себя ресурсы (проактивное преодоление стресса), стремятся уменьшить прямые и косвенные потери ресурсов, которые могут возникать от постоянного вложения в невознаграждаемые действия или решения. Потеря ресурсов происходит также в случае длительной экспозиции негативной обратной связи от окружающих, которую люди получают в трудных жизненных или профессиональных ситуациях. Потеря ресурсов негативно сказывается на удовлетворенности качеством жизни и состоянии здоровья личности. Важная

особенность данной модели заключается в том, что в ней придается особое значение проактивным процессам преодоления стресса. Если человек постоянно развивает свои ресурсы и разумно избегает рисков, то он тем самым уменьшает вероятность развития у него стресса.

Анализ литературы показывает, что к личностным ресурсам стрессоустойчивости исследователи относят интернальный локус-контроль [14] и связанные с ним конструкты типа уверенности в себе и самоэффективности, сильной Я-концепции. По данным Е. С. Старченковой, к личностным ресурсам преодоления синдрома выгорания как негативного последствия профессиональных и экзистенциальных стрессов относятся такие личностные черты, как социальная смелость, ответственность, настойчивость, высокая нормативность поведения, радикализм, высокая мотивация достижения [9]. Поведенческими ресурсами преодоления выгорания являются: активные и просоциальные модели поведения («смелость и широта вступления в социальный контакт», «поиск социальной поддержки и готовность к ее принятию»), ассертивное поведение, характеризующие так называемый, здоровый копинг.

С. Хобфолл отмечает, что несмотря на многочисленность исследований, связывающих личностные и социальные ресурсы со стрессоустойчивостью, их результаты не раскрывают в полной мере механизмы преодоления стресса [12]. Это связано с тем, что для изучения данного вопроса необходимо использовать динамические модели взаимодействия персональных характеристик и стрессоустойчивости, так как статические модели не учитывают того, что ресурсы сами по себе изменяются под воздействием стрессовых обстоятельств. Каньятцы и Норрис в 1993 г. эмпирическим путем показали, что социальные ресурсы людей часто уменьшаются, когда они подвергнуты воздействию стресса. Баумейстер, Братславски, Муравен и Тик [12] получили аналогичные данные о том, что даже личностные, когнитивные ресурсы могут уменьшаться под воздействием стресса, поскольку стрессовая ситуация подрывает веру в собственные силы, например веру в собственную компетентность. В контексте стрессоустойчивости вера как психологическая категория рассматривается в качестве важнейшей поддерживающей и «динамизирующей» личностный ресурс. Возможно, стрессовая ситуация бросает вызов энергии и мотиву, необходимым для того, чтобы задействовать этот ресурс в преодолении стресс-ситуации. Концепция «консервации» ресурсов С. Хобфолла и предложенный на ее основе методологический под-

ход к оценке личностного потенциала стрессоустойчивости представляет собой динамическую модель изучения взаимодействия личности и среды.

Традиционными показателями стрессоустойчивости человека на социально-психологическом уровне являются следующие.

1. Сохранение способности к социальной адаптации.
2. Сохранение значимых межличностных связей.
3. Обеспечение успешной самореализации, достижения жизненных целей.
4. Сохранение трудоспособности и качества выполняемой деятельности.
5. Сохранение здоровья.

По мнению В. А. Бодрова, концептуальная модель анализа стрессоустойчивости должна соотноситься с определенным понятием стресса и развитием соответствующей парадигмы проведения конкретных исследований [2]. К наиболее прогрессивным разработкам в настоящее время относится комплексный подход для оценки индивидуальной устойчивости к стрессу [2, 4, 6, 8].

Как показывают современные исследования, стрессоустойчивость не является статическим свойством индивида. В этой связи актуальным представляется обращение к когнитивно-трансактным теориям стресса. В контексте данных теорий устойчивость к стрессу рассматривается как величина, обладающая определенной ситуативной изменчивостью, «эластичностью», которая опосредована когнитивно-аффективной оценкой ситуации и ресурсами человека [8].

Качество взаимодействия человека со стрессогенными ситуациями существенно отличается от качества взаимодействия с обычными или привычными условиями жизнедеятельности. Сила стрессового реагирования и продолжительность пост-срессовой симптоматики является производной от внутренней (субъективной) репрезентации объективных и субъективных требований стрессогенных ситуаций. Объективные требования ситуации преломляются через личностные конструкты: диспозиции, жизненные установки, систему отношений, ценностные представления, смысло-жизненные ориентации, опыт, концепцию реального и идеального Я и др. Восприятие и оценка ситуативных требований связаны с состоянием здоровья, текущим психическим состоянием, а также с самоотношением и ролевой позицией.

Развитие когнитивно-трансактной концепции стрессоустойчивости связано, на наш взгляд, с представлениями о человеческих ресурсах, влияющих как на когнитивно-аффективную оценку стрессогенной ситуации, так и на ее преодоление.

Понятие ресурсов как психологической категории разработано недостаточно. Ресурсы и резервы часто используют как синонимы. Л. В. Куликов под *ресурсами стрессоустойчивости* личности понимает индивидуальные свойства и способности, обусловливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях. *Компоненты* стрессоустойчивости: способность прогнозировать развитие жизненных ситуаций и таким образом избегать стрессорного воздействия; способность контролировать эмоции, развитые волевые качества личности (способность действовать в направлении поставленных целей и задач, мобилизовать психику в экстремально-ситуативных обстоятельствах), владение навыками саморегуляции; способность выдерживать более длительное и сильное, чем в привычных условиях, напряжение (эмоциональное, волевое, физическое); способность выдерживать пиковые нагрузки в экстремальных условиях; активность в преобразовании стрессовой ситуации; опыт разрешения стрессовых ситуаций и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов в ответ на разновременно появляющиеся и исчезающие стрессоры и их сложные сочетания; способность к полноценной самореализации, личностному росту со своевременным и адекватным разрешением внутриличностных конфликтов; удовлетворенность самореализацией [6, 7].

Сохранение или повышение стрессоустойчивости личности связано с поиском ресурсов, помогающих личности в преодолении стрессовых ситуаций.

Г. Селье предложил различать два вида адаптационных ресурсов человеческого организма при стрессе: поверхностная адаптационная энергия и глубокая адаптационная энергия. Поверхностные ресурсы организма активизируются в стрессовой ситуации «по первому требованию», они достаточно легко восстанавливаются, например, после отдыха, полноценного сна и питания, психофизической релаксации и др. Если происходит восстановление психоэнергетических (адаптационных) ресурсов, то организм не попадает в состояние предболезни. Согласно гипотезе Г. Селье, поверхностная адаптационная энергия восполняется за счет «глубокой» адаптационной энергии, которая

мобилизуется путем адаптационной перестройки гомеостатических механизмов организма. Активизация «глубокой» адаптационной энергии начинается тогда, когда человек долго находится в стрессогенной ситуации и израсходованы «поверхностные энергетические ресурсы». Истощение «глубоких» ресурсов необратимо и ведет к старению и гибели организма.

Э. Фром выделил три основных психологических ресурса, помогающих человеку сохранять душевное равновесие в трудных жизненных обстоятельствах [10]. Надежда — психологическая категория, способствующая жизни и росту. Это активное ожидание и готовность встретиться с тем, что может появиться на свет. «Надеяться — значит, в каждый момент времени быть готовым к тому, что еще не появилось на свет, и несмотря ни на что не отчаиваться, если на том или ином участке жизненного пути это рождение не произошло». Рациональная вера — убежденность в том, что существует огромное число реальных возможностей и нужно вовремя обнаружить эти возможности. Вера — рациональная интерпретация настоящего. Душевная сила, мужество — способность сопротивляться попыткам подвергнуть опасности надежду и веру и разрушить их путем превращения в голый оптимизм или в иррациональную веру. Спиноза под душевной силой понимал способность сказать «нет» тогда, когда весь мир хочет услышать «да» [10].

Б. Г. Ананьев отмечает, что стресс-толерантность личности и выносливость по отношению к фрустраторам зависит от наличия поддержки, моральной помощи, соучастия, сочувствия других людей, солидарности группы [1]. Распад социальных связей влечет за собой ломку интраиндивидуальной структуры личности, возникновение острых внутренних кризисов, дезорганизующих поведение. Социальная поддержка в группе, работающей в условиях стресса, не снижая уровня напряженности, может способствовать «переводу» его неблагоприятных проявлений в благоприятные, т. е. «переводу» дистресса в эустресс. Социальная поддержка может быть институционной, исходящей от государственных структур, корпоративной, связанной с профессионально-трудовой структурой (административная, профсоюзная поддержка) и межличностной, исходящей от отдельных людей (семьи, друзей, знакомых). Разновидностью социальной поддержки является социально-психологическая поддержка: эмоциональная, информационная, инструментальная или функциональная. Соци-

альная и социально-психологическая поддержка выступает в качестве некоторого буфера между стрессом и его негативными последствиями, смягчает патогенное действие стресса, оказывающее влияние на здоровье. Социальная поддержка является внешним ресурсом и представляет собой весьма специфическую переменную, зависящую от готовности личности обратиться за помощью. Способность обратиться за внешней поддержкой и принять ее представляет собой внутренний ресурс личности, который во многом зависит от социально-психологической активности личности формирование вокруг себя персональной «сети поддержки» и готовности обратиться к ней в трудные периоды жизни. Итак, социальная поддержка является важным ресурсом сохранения психологической устойчивости личности в стрессовых ситуациях. Многие авторы отмечают, что положительное социальное окружение (семья, друзья, коллеги) является одним из важнейших факторов сохранения стрессоустойчивости личности. В связи с этим социальное окружение может рассматриваться также в качестве социально-психологического ресурса преодоления стресса.

Психологическая компетентность как ресурс стрессоустойчивости. Уровень психологической компетентности, осведомленности и культуры вместе с социальным опытом определяет конкретные формы преодолевающего поведения и адаптивных процессов в стрессовых ситуациях.

К наиболее изученным в настоящее время *личностным ресурсам* преодоления стресса относятся следующие:

- активная мотивация преодоления, отношение к стрессам как возможности приобретения личного опыта и возможности личностного роста;
- сила Я-концепции, самоуважение, самооценка, собственная значимость, самодостаточность;
- активная жизненная установка — чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;
- позитивность и рациональность мышления;
- эмоционально-волевые качества;
- физические ресурсы (состояние здоровья и отношение к нему как к ценности).

Информационные и инструментальные ресурсы:

- способность контролировать ситуацию (степень ее воздействия на человека оценивается адекватно);
- умения, инструментальные технологии для достижения желаемых целей (мастерство, компетентность, технологии освоения новых знаний и навыков);
- готовность к самоизменению, интерактивные техники изменения себя и стрессогенной ситуации, активность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стресс-ситуации;
- способность к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации;
- материальные ресурсы: высокий уровень материального дохода и материальных условий (позволяющие восстанавливать первичные физиологические потребности), безопасность жизни, стабильность оплаты труда, хорошие гигиенические факторы труда и жизнедеятельности [7].

С позиций когнитивно-поведенческого подхода преодоление, копинг, рассматривается более широко, а именно как совокупность когнитивных и поведенческих усилий, затрачиваемых индивидом для ослабления стресса, или как стабилизирующий фактор, который может помочь людям поддерживать психосоциальную адаптацию в течение периодов стресса. В связи с этим в аспекте когнитивно-поведенческого подхода репертуар конструктивных моделей преодолевающего поведения может рассматриваться как ключевой ресурс стрессоустойчивости личности.

Таким образом, для диагностики ресурсов стрессоустойчивости должен быть использован комплекс методик, позволяющих оценить наличие психологических ресурсов разного уровня. Индикаторами наличия ресурсов могут служить показатели как внешней успешности деятельности, так и настроение, удовлетворенность трудом, качеством жизни, оптимистический настрой, позитивное отношение к себе и окружающим. С позиций трансактной парадигмы отношения как психологический феномен представляют собой результирующую переменную взаимодействия субъекта и ситуации. Отношения имеют множественную обусловленность социально-психологическими факторами. В результате взаимодействия субъекта и стрессогенной ситуации возникают отношения, которые запускают те или иные ресурсные механизмы адаптации и преодоления.

7.2. Методическое обеспечение

Шкала оптимизма и активности

Н. Водопьянова, *М. Штейн*

Вводные замечания

Методика направлена на выявление личностных факторов, способствующих стрессоустойчивости. В структуру стрессоустойчивости как сложного личностного конструкта входят мировоззренческие и установочные факторы, такие как позитивное мироощущение, жизнерадостность, уверенность и конструктивная активность в трудных жизненных ситуациях, требующих сохранения стойкости, мужества и веры в их положительное разрешение. Позитивное мироощущение и жизнерадостность являются важными атрибутами психосоциального здоровья человека. Они могут быть описаны в категории оптимизма. В отечественной психологии в настоящее время не существует четкого определения понятия оптимизма. Это связано с тем, что оптимизм как психологическая категория — понятие весьма емкое и многозначное. В повседневной жизни под оптимизмом чаще всего подразумеваются такие качества человека, как бодрость, жизнерадостность, жизнелюбие, мироощущение, при котором человек во всем видит светлые стороны, верит в будущее, в успех и в то, что в мире господствует положительное начало и добро. В философском словаре оптимизм и пессимизм определяются как понятия, характеризующие ценностную сторону мировосприятия, в которой мир осмысливается лишь с точки зрения соотношения в нем добра и зла, справедливости и несправедливости, счастья и бедствий. Исходя из динамической функциональной структуры личности К. К. Платонова оптимизм представляет собой устойчивую личностную характеристику, тесно связанную с ее направленностью и установками.

С позиций гуманистической психологии оптимизм рассматривается как вера в безусловно позитивную человеческую природу, добрую и конструктивную сущность человека, заложенную в виде потенциала, который раскрывается при соответствующих условиях. К. Роджерс утверждает, что людям свойственно развиваться в позитивном направлении и только неблагоприятные социальные обстоятельства заставляют их прибегать к психологической защите, делают их жестокими, деградирующими, асоциальными и пессимистичными. Экзистенциальный подход также основывается на вере в позитивную сущность человека, однако человек приобретает ее в процессе самосозидания

и его позитивная актуализация является результатом собственного свободного и ответственного выбора, т. е. **определенной личностной активности**. В социальной психологии оптимизм-пессимизм личности рассматривается главным образом как врожденное свойство или как результат первых этапов социализации личности. Социальные условия выступают как одно из важнейших обстоятельств развития оптимизма.

Оптимизм можно рассматривать также как систему взглядов и отношения личности к своей настоящей и будущей жизни, к окружающим людям и самому себе, как проявление общего умонастроения личности. Д. Осгуд в своих трудах отметил, что самое крупное открытие нашего поколения заключается в том, что человек может изменить свою жизнь, изменив отношение к ней. От особенностей системы отношений личности зависят многие явления внутреннего мира, психические состояния и процессы, в том числе и состояние здоровья человека. Согласно концепции «выученной беспомощности» М. Зелигмана [5], определяющей чертой пессимистов является вера в то, что все их усилия бесполезны, что неудачи будут продолжаться долго, погубят все, что бы они ни делали, и виноваты в неудачах они сами. Оптимисты верят, что поражение или жизненные невзгоды имеют временный характер, что они не повинны в них, а причины неудач они приписывают обстоятельствам или другим людям. Поражение не способно сломить оптимистов. Неблагоприятную ситуацию они воспринимают как вызов и с удвоенной энергией (активностью, настойчивостью) борются с ней.

В результате анализа и обобщения научной литературы оптимизм можно определить как устойчивую личностную позицию уверенности человека в преодолении жизненных трудностей или невзгод, уверенности в их временном характере, основанной на вере в силу человеческой природы и в собственные ресурсы. На наш взгляд, оптимизм как система позитивных отношений, жизнерадостного мировосприятия и мировоззрения представляет собой активную жизненную позицию личности, которая оказывает влияние на выбор адаптивных моделей поведения, ролевую позицию и устойчивость к психологическому стрессу и является важной составляющей психологического здоровья личности. Оптимизм как системное качество может иметь различные формы и внутриличностные детерминанты. В связи с этим диагностика оптимизма должна быть направлена не только на выявление степени оптимистического настроя, но также и на активность преобразующего (преодолевающего) поведения, способствующего социальной адаптации и удовлетворенности качеством жизни.

Предлагаемая нами методика является адаптированным вариантом шкалы активности и оптимизма Шуллера и Комуниани (AOS) [15]. Наша российская версия шкалы AOS позволяет выделить пять типов личности, отличающихся по степени выраженности оптимизма—пессимизма и активности—пассивности [2].

Валидизация опросника осуществлялась с помощью сопоставления результатов шкалы AOS и анкетирования 98 студентов технических вузов.[1] С помощью анкеты оценивались установки и умонастроение студентов относительно преодоления настоящих и будущих трудностей в шести значимых сферах их жизнедеятельности: образование, будущая работа, профессиональная карьера, семья, социальная адаптация (контакты), удовлетворенность качеством жизни.

Обнаружено, что у студентов-юношей активность (по шкале AOS) коррелирует с уверенностью в преодолении трудностей семейной жизни, профессионального образования, устройства на квалифицированную работу, достижения высокого качества жизни, а также с общим показателем позитивного жизневосприятия. У студенток активность коррелирует с уверенностью достижения высокого качества жизни и социальной адаптации. У юношей показатель оптимизма по шкале AOS коррелирует с уверенностью преодоления трудностей во всех сферах жизнедеятельности: образование, карьера, семья, социальная адаптация, качество жизни. У девушек оптимизм связан только с уверенностью получения образования, устройства на работу и удовлетворенностью качеством жизни. Очевидно, обнаруженные различия в корреляционных связях в группах юношей и девушек отражают гендерные различия в структурных компонентах оптимизма.

В результате апробации шкалы AOS в группе российских менеджеров среднего звена нами было обнаружено следующее. Менеджеры-оптимисты отличаются высокой адаптивностью к новым ситуациям, интернальным локусом контроля и высокой коммуникабельностью. В трудных жизненных ситуациях они чаще используют конструктивные, проблемно-ориентированнные модели поведения. Среди них реже встречаются лица с высоким уровнем психического выгорания, чем среди пессимистов. Пессимисты хуже адаптируются к новым социально-экономическим условиям, они более агрессивны и склонны обвинять в своих неудачах судьбу или других людей, например своих подчи-

[1] *Новикова О. Г.* Оптимизм и социально-психологическая адаптация: Выпускная работа (науч. рук. Н. Е. Водопьянова). — СПб., 2001.

ненных. В стрессовых ситуациях пессимисты часто используют деструктивные модели преодолевающего поведения и управления, характеризуются более низкой стрессоустойчивостью и более высокими показателями выгорания по сравнению с менеджерами-оптимистами. При использовании шкалы AOS в группе брокеров (62 человека) нами было обнаружено, что лица с высоким оптимизмом и активностью меньше подвержены профессиональному выгоранию, чем лица с пессимистическим настроем. Эти данные подтверждает представления о том, что оптимизм как позитивная жизненная установка в сочетании с активностью (энергичностью) — это психологический ресурс устойчивости личности к профессиональным и жизненным стрессам. Оптимизм и поведенческая активностью способствуют здоровому копингу (преодолевающему поведению) и тем самым препятствуют развитию негативных стресс-синдромов, таких как синдром психического выгорания.

Шкала позволяет оценить степень выраженности двух переменных — оптимизма и активности (энергичности) личности, а также определить психологические типы по оси оптимизм—пессимизм.

Шкала AOS

Инструкции: перед вами список утверждений. Пожалуйста, прочтите внимательно каждое из них и оцените степень вашего согласия с каждым из них. Для этого используйте приведенные на бланке варианты ответов. Зачеркните цифру, соответствующую вашей оценке.

1. Я люблю слушать громкую (энергичную) музыку.
2. Я думаю, что моих жизненных целей слишком трудно достичь.
3. Мне нравятся ситуации с некоторой долей неопределенности, когда я не знаю, что будет со мной дальше.
4. Я люблю бросать вызов судьбе.
5. Судьба более несправедлива ко мне, чем к другим.
6. У меня столько энергии, что я не могу даже два часа просидеть без дела.
7. Я менее счастлив(а), чем другие.
8. Меня раздражают осторожные (медлительные или излишне неуверенные) люди.
9. В настоящее время невозможно верить во что-либо хорошее.
10. Мне нравится соревноваться.

11. Я легко и с удовольствием общаюсь с людьми противоположного пола.
12. Меня пугает мое будущее.
13. Я думаю, что в людях больше плохого, чем хорошего.
14. Мне нравится испытывать острые ощущения (быть в ситуациях, связанных с определенным риском, экстремальные виды спорта).
15. У меня жизнерадостное, приподнятое настроение.

Ответный лист

Фамилия, имя, отчество ....
Профессия ....
Возраст .... Стаж ....

№ п/п	Нет, совершенно не согласен	Иногда это так	Обычно (часто)	Да, совершенно согласен (всегда)
1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	1	2	3	4
5	1	2	3	4
6	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	1	2	3	4
9	1	2	3	4
10	1	2	3	4
11	1	2	3	4
12	1	2	3	4
13	1	2	3	4
14	1	2	3	4
15	1	2	3	4

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с «ключом» подсчитывается сумма баллов по двум субшкалам (табл. 7.1), которые соотносятся с квадратом координатной модели (рис. 7.1). Каждому квадрату соответствует определенный тип личности. *Оптимизм* в данной методике понимается как предрасположенность человека верить в свои силы и успех, иметь преимущественно положительные ожидания от жизни и других людей. «Оптимисты», как правило,

экстравертированны, доброжелательны и открыты для общения. Для противоположной категории людей, пессимистов, свойственны сомнения в своих силах и доброжелательности других людей, ожидание неудачи, стремление избегать широких контактов, замкнутость на своем внутреннем мире (интровертированность). Под *активностью* в данном контексте понимается энергичность, жизнерадостность, беспечность, безмятежность и склонность к риску. Пассивность проявляется в тревожности, боязливости, неуверенности в себе и нежелании что-либо делать.

Таблица 7.1

Показатели психологических типов (в баллах)

Психологический тип	Оптимизм	Активность
Реалисты («Р»)	15–19	17–24
Активные оптимисты («АО» — «Энтузиаст»)	20–24	25–36
Активные пессимисты («АП» — «Негативист»)	6–14	25–36
Пассивные пессимисты («ПП» — «Жертва»)	6–14	9–16
Пассивные оптимисты («ПО» — «Лентяй»)	20–24	9–16

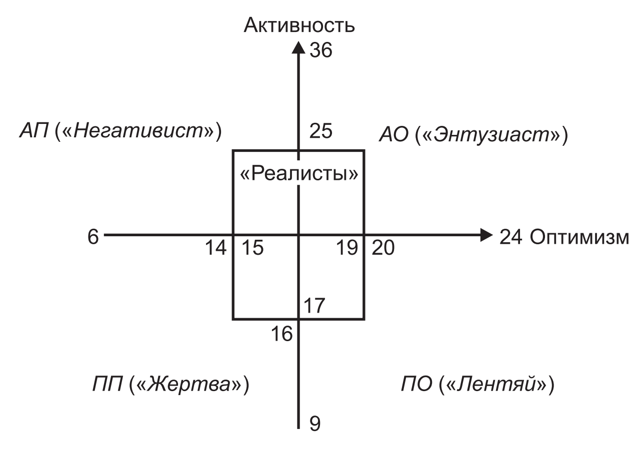


Рис. 7.1. Типы оптимистов и пессимистов

Характеристика типов

- **Квадрат «Р»** — «Реалисты» адекватно оценивают текущую ситуацию по своим силам (возможностям) и не пытаются прыгнуть «выше головы», довольствуются тем, что имеют. Как правило, они устойчивы к психологическому стрессу.

- **Квадрат «АО»** — «Активные оптимисты» верят в свои силы и успех, позитивно настроены на будущее, предпринимают активные действия для того, чтобы добиться желаемых целей. Они бодры, жизнерадостны, не подвержены унынию или плохому настроению, легко и стремительно отражают удары судьбы, как бы тяжелы они ни были. В трудных ситуациях используют проблемно-ориентированные стратегии преодоления стресса.
- **Квадрат «ПП»** — «Пассивные пессимисты» — противоположная «Активным оптимистам» категория людей, которые ни во что не верят и ничего не предпринимают для того, чтобы изменить свою жизнь в лучшую сторону. Они характеризуются преобладанием мрачного и подавленного настроения, пассивностью, неверием в свои силы. В трудных ситуациях предпочитают стратегии ухода от решения проблем, считают себя жертвой обстоятельств.
- **Квадрат «АП»** — «Активные пессимисты» или «Негативисты». Для них свойственна большая активность, но эта активность часто имеет деструктивный характер. Такие люди, вместо того чтобы созидать новое, предпочитают разрушать старое. В трудных ситуациях часто используют агрессивные стратегии преодолевающего поведения.
- **Квадрат «ПО»** — «Пассивные оптимисты»—«Лентяи». Их девизом можно считать слова: «Все как-нибудь само образуется...» Такие люди уверены в том, что «все будет хорошо», хотя и не предпринимают для этого никаких усилий. Они добродушны, веселы и умеют даже в плохом находить что-то хорошее, однако их отличительной чертой является недостаток активности. Они больше надеются на случай, на удачу, чем на собственные силы. Склонны к пассивному ожиданию или откладыванию принятия решений.

«Ключ»

Активность (прямые вопросы): 1, 3, 4, 6, 8, 10, 11, 14, 15.
Оптимизм (обратные вопросы): 2, 5, 7, 9, 12, 13.

Опросник «Потери и приобретения персональных ресурсов» (ОППР)

Н. Водопьянова, М. Штейн

Вводные замечания

Ресурсные концепции психологического стресса связывают адаптационные возможности человека и устойчивость к стрессогенным жиз-

ненным обстоятельствам с наличием личностных (социально-психологичсеских) ресурсов. Хобфолл [11] называет ресурсами то, что является ценным для человека и помогает адаптироваться к стрессовым ситуациям или преодолевать стрессы жизни. В контексте предлагаемой методики «ОППР» ресурсы понимаются как значимые материальные средства (материальный доход, дом, транспорт, одежда, объектные фетиши) и нематериальные конструкты (желания, цели, система верования, идеи, убеждения), внешние (социальная поддержка, семья, друзья, работа, социальный статус) и внутренние — интраперсональные переменные (самоуважение, профессиональные умения, оптимизм, самоконтроль, жизненные ценности, система верований и др.), состояние душевного и физического благополучия, волевые, эмоциональные и энергетические характеристики, которые необходимы (прямо или косвенно) для преодоления реальных или предполагаемых стрессов жизни.

Согласно ресурсной концепции Хобфолла, психологический стресс и риск болезней адаптации возникает при нарушении баланса между потерей и приобретением персональных ресурсов. Психологический стресс развивается в ситуациях трех типов:

- ситуации, представляющие угрозу потери ресурсов;
- ситуации фактической потери ресурсов;
- ситуации отсутствия адекватного возмещения истраченных ресурсов, когда вложение личных усилий либо невозможно для достижения желаемого результата, либо значительно превышает получаемый результат.

Опросник потерь и приобретений персональных ресурсов (ОППР) разработан нами на основе ресурсной концепции психологического стресса С. Хобфолла. С его помощью производится оценка динамического взаимодействия потерь и приобретений личностных ресурсов. Исследователь может задать любой временной интервал жизни реципиентов, от полугода и более.

Опросник ОППР

Инструкция: просим вас заполнить две части опросника. С его помощью определяются переживания относительно ваших возможных потерь и приобретений. Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале степень напряженности ваших переживаний по каждому пункту опросника. Для этого обведите цифру, которая соответствует напряженности

переживании (ощущений): 1 балл — «нет такого ощущения»; 2 балла — «переживание в малой степени»; 3 балла — «Переживание средней степени»; 4 балла — «переживание в значительной степени»; 5 баллов — «переживание очень сильное».

1. Оценка потерь. Пожалуйста, оцените ваши ощущения за последние полгода (год, два) по каждому перечисленному ниже пункту.

№ п/п	За последние полгода (год) я потерял(а)...	Степень переживаний				
		нет	низкая	средняя	сильная	очень сильная
1	Ощущение, что я успешен	1	2	3	4	5
2	Возможность нормально высыпаться (или отдыхать)	1	2	3	4	5
3	Возможность одеваться в соответствии с моим социальным статусом (одеваться так, как я хочу)	1	2	3	4	5
4	Ощущение, что я нужен другим людям	1	2	3	4	5
5	Стабильность в семье	1	2	3	4	5
6	Чувство гордости за себя (свои успехи и достижения)	1	2	3	4	5
7	Уверенность, что я достигаю своих целей	1	2	3	4	5
8	Хорошие отношения с близкими родственниками (супругой(ом), детьми, родителями)	1	2	3	4	5
9	Важные бытовые предметы	1	2	3	4	5
10	Уверенность в том, что мое будущее зависит от меня	1	2	3	4	5
11	Собственное здоровье	1	2	3	4	5
12	Жилищные условия, необходимые для достойной жизни в современных социальных условиях	1	2	3	4	5
13	Чувство оптимизма	1	2	3	4	5
14	Возможность здорового и полноценного питания	1	2	3	4	5
15	Ощущение стабильности своей работы	1	2	3	4	5
16	Уверенность, что я контролирую события моей жизни	1	2	3	4	5
17	Признание моих достижений со стороны значимых для меня людей	1	2	3	4	5
18	Мои сбережения, вклады	1	2	3	4	5
19	Мотивацию (желание) что-то делать	1	2	3	4	5
20	Поддержку от коллег	1	2	3	4	5

№ п/п	За последние полгода (год) я потерял(а)...	Степень переживаний				
		нет	низкая	средняя	сильная	очень сильная
21	Стабильный доход, достаточный для достойной жизни	1	2	3	4	5
22	Ощущение независимости	1	2	3	4	5
23	Дружбу (друзей)	1	2	3	4	5
24	Знание о том, куда я иду в жизни (смысла жизни)	1	2	3	4	5
25	Ощущение, что моя жизнь имеет значение	1	2	3	4	5
26	Положительное мнение о себе	1	2	3	4	5
27	Людей, на которых я мог бы опереться	1	2	3	4	5
28	Возможность получать медицинскую помощь при необходимости	1	2	3	4	5
29	Возможности для образования и самообразования (в том числе и материальные)	1	2	3	4	5
30	Принадлежность к организациям, в которых есть люди со сходными интересами (церковь, клубы, спортивные организации и т. п.)	1	2	3	4	5

2. Оценка приобретений. Пожалуйста, оцените степень выраженности ощущений ваших приобретений за последние полгода (год, два) по каждому перечисленному ниже пункту. Ваши ответы в баллах внесите в бланк для ответов «приобретения».

№ п/п	За последние полгода (год) я приобрел(а)...	Степень переживаний				
		нет	низкая	средняя	сильная	очень сильная
1	Ощущение, что я успешен	1	2	3	4	5
2	Возможность нормально высыпаться	1	2	3	4	5
3	Возможность хорошо одеваться	1	2	3	4	5
4	Ощущение, что я нужен другим людям	1	2	3	4	5
5	Стабильность в семье	1	2	3	4	5
6	Чувство гордости за себя (свои успехи и достижения)	1	2	3	4	5
7	Уверенность, что я достигаю своих целей	1	2	3	4	5
8	Хорошие отношения с близкими родственниками (супругой/ом, детьми, родителями)	1	2	3	4	5

№ п/п	За последние полгода (год) я приобрел(а)...	Степень переживаний				
		нет	низкая	средняя	сильная	очень сильная
9	Важные бытовые предметы	1	2	3	4	5
10	Уверенность в том, что мое будущее зависит от меня	1	2	3	4	5
11	Собственное здоровье	1	2	3	4	5
12	Жилищные условия, необходимые для достойной жизни в современных социальных условиях	1	2	3	4	5
13	Чувство оптимизма	1	2	3	4	5
14	Возможность здорового и полноценного питания	1	2	3	4	5
15	Ощущение стабильности своей работы	1	2	3	4	5
16	Уверенность, что я контролирую события моей жизни	1	2	3	4	5
17	Признание моих достижений со стороны значимых для меня людей	1	2	3	4	5
18	Мои сбережения, вклады	1	2	3	4	5
19	Мотивацию (желание) что-то делать	1	2	3	4	5
20	Поддержку от коллег	1	2	3	4	5
21	Стабильный доход, достаточный для достойной жизни	1	2	3	4	5
22	Ощущение независимости	1	2	3	4	5
23	Дружбу (друзей)	1	2	3	4	5
24	Знание о том, куда я иду в жизни (смысла жизни)	1	2	3	4	5
25	Ощущение, что моя жизнь имеет значение	1	2	3	4	5
26	Положительное мнение о себе	1	2	3	4	5
27	Людей, на которых я мог бы опереться	1	2	3	4	5
28	Возможность получать медицинскую помощь при необходимости	1	2	3	4	5
29	Возможности для образования и самообразования (в том числе и материальные)	1	2	3	4	5
30	Принадлежность к организациям, в которых есть люди со сходными интересами (церковь, клубы, спортивные организации и т. п.)	1	2	3	4	5

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается индекс ресурсности (ИР) как частное от деления суммы баллов «приобретений» на сумму баллов «потерь». Чем больше ИР, тем больше сбалан-

сированы жизненные разочарования и достижения и выше адаптационный потенциал личности, меньше стрессовая уязвимость. Интерпретация ИР может быть произведена в соответствии с уровнями «ресурсности», представленными в табл. 7.2. Для изучения корреляционных связей с другими показателями стрессоустойчивости могут быть использованы показатели «потери ресурсов» и «приобретения ресурсов», соответственно равные сумме баллов по первой и второй части опросника. В наших исследованиях на выборке свыше 100 человек было выявлено, что величины «потерь» и «приобретений» отличаются не только по абсолютным значениям, но также и по их взаимосвязям с показателями качества жизни и психического «выгорания». А именно: сумма «потерь» отрицательно связана с удовлетворенностью качеством жизни, положительно коррелирует с фрустрированностью, стажем и возрастом и с показателями психического «выгорания»: эмоциональным истощением и деперсонализацией. Сумма «приобретений» ресурсов имеет положительные корреляции с индексом качества жизни и отрицательные связи с показателями «выгорания» — редукцией личных достижений и деперсонализацией. Это означает, что «приобретение» ресурсов по своему положительному воздействию не тождественно отсутствию «потерь» ресурсов личности. Первое оказывает, очевидно, более мотивирующее и динамизирующее воздействие на процесс накопления («консервации») адаптационных возможностей и на удовлетворенность жизнью по сравнению с простым отсутствием ресурсных «потерь».

Таблица 7.2
Тестовые нормы для опросника ОППР

Уровень ресурсности — баланс между приобретениями и потерями	Значение индекса ресурсности
Низкий	<0,8
Средний	0,8–1,2
Высокий	>1,2

Тест «Мое отношение к работе»

К. Маслач, *М. Лейтер*

Вводные замечания

Тест позволяет оценить 6 групп факторов отношений, влияющих на развитие синдрома выгорания. Авторами обнаружены значимые корреляции данных факторов с показателями синдрома выгорания.

Повышение удовлетворенности в данных сферах способствует повышению психологической устойчивости работников [13].

Инструкция: перед вами шесть областей работы. В каждой области оцените то, насколько ваша текущая работа соответствует вашим пожеланиям, моделям рабочего поведения и стремлениям. Насколько она вас устраивает? Поставьте галочки в соответствующих разделах.

Рабочая нагрузка

Этот раздел посвящен рабочему процессу. Вопросы касаются объема работы, типа работы, темпа работы и рабочих требований. Пожалуйста, оценивайте эти факторы с точки зрения долговременной перспективы. Рассматривайте не столько вашу сегодняшнюю рабочую нагрузку, сколько состояние дел за последние несколько месяцев и ваше ожидание того, как будут развиваться ваши дела в обозримом будущем.

		Полностью устраивает	Скорее не устраивает, чем устраивает	Полностью не устраивает
		0	1	2
W1	Объем работы, которую необходимо выполнить за день			
W2	Сложность работы			
W3	Интенсивность требований со стороны клиентов (интенсивность нагрузки)			
W4	Точность соблюдения сроков выполнения работы			
W5	Частота неожиданных событий			
W6	Возможность установить комфортный режим работы			
W7	Частота перерывов в течение рабочего дня			
W8	Часть рабочего времени, проводимого с клиентами			
W9	Количество времени, в течение которого я работаю в одиночку			
W10	Количество времени, в течение которого я работаю с другими сотрудниками (коллегами)			
	Общее количество баллов по сфере «Рабочая нагрузка»			

Контроль

Этот раздел посвящен процессу принятия решений на работе. Вопросы касаются объема власти, полномочий в отношении вашей работы и деятельности рабочей группы. Для ответа на эти вопросы не имеет значения, каким образом вы приобрели власть. Вам могли дать полномочия в соответствии с проводимой политикой компании или вы смогли приобрести влияние посредством личных контактов. Суть вопросов заключается в том, чтобы сделать правильный вывод о вашей способности принимать решения относительно работы.

		Полностью устраивает	**Скорее не устраивает, чем устраивает**	**Полностью не устраивает**
		0	**1**	**2**
C1	Количество групповых решений, принимаемых в моем рабочем окружении			
C2	Степень, в которой я разделяю полномочия с коллегами			
C3	Объем информации об основных событиях в организации, которую предоставляет мой руководитель			
C4	Участие в принятии решений, затрагивающих мою работу			
C5	Качество руководства, осуществляемого топ-менеджментом			
C6	Качество руководства, осуществляемого моим непосредственным руководителем			
C7	Власть, которой я наделен в своей зоне ответственности			
C8	Возможность осуществлять, внедрять свои профессиональные решения			
C9	Возможность оказывать влияние на принятие решений, касающихся моей работы			
C10	Свобода следовать своим собственным профессиональным решениям			
	Общее количество баллов по сфере «Контроль»			

Вознаграждение

Этот раздел посвящен вознаграждению. Существует много способов получить вознаграждение за работу и не меньше способов — упустить награду. Вопросы этого раздела предполагают, что вы расскажете о том, какого рода поощрения мотивируют вас к качественному выполнению вашей работы (продолжать работу в вашем статусе в данной организации).

		Полностью устраивает	Скорее не устраивает, чем устраивает	Полностью не устраивает
		0	1	2
R1	Соответствие зарплаты и премий моим требованиям			
R2	Соответствие зарплаты и премий тому, что я мог бы получить в любой другой компании			
R3	Признание моих достижений со стороны моего начальника			
R4	Признание моих достижений со стороны других руководителей, помимо моего начальника			
R5	Адекватность (объективность) регулярной оценки выполнения моей работы			
R6	Мой доступ к привилегиям на работе — путешествиям, офисной мебели и т. д.			
R7	Возможности для продвижения по служебной лестнице			
R8	Возможности для получения бонусов или повышения зарплаты			
R9	Объем времени, в течение которого я выполняю работу, которая мне действительно нравится			
R10	Объем времени, в течение которого я работаю с людьми, которые мне приятны, действительно нравятся			
	Общее количество баллов по сфере «Вознаграждение»			

Рабочий коллектив

Этот раздел посвящен людям, которые составляют ваше *социальное рабочее окружение* (отсюда обозначение «S» в тесте, которое отличает этот раздел от раздела «Контроль», где используется обозначение «C»). Задумайтесь о людях, с которыми вы встречаетесь на работе: клиенты, коллеги, начальство, подчиненные и др.

		Полностью устраивает	Скорее не устраивает, чем устраивает	Полностью не устраивает
		0	1	2
S1	Легкость получения достоверной информации о том, что происходит в организации			
S2	Открытое, честное общение в организации			
S3	Свобода выражения разных точек зрения			
S4	Степень, в которой люди зависят от других в работе			
S5	Частота оказания взаимной поддержки на работе			
S6	Проявление дружеских взаимоотношений на работе			
S7	Объем неформального общения во время работы			
S8	Понимание цели деятельности организации в целом			
S9	Ощущение причастности к организации			
S10	Степень открытости между работниками различных подразделений			
	Общее количество баллов по сфере «Рабочий коллектив»			

Справедливость

Этот раздел посвящен уважению и справедливости. Задумайтесь о важных решениях, которые оказывают влияние на качество вашей рабочей жизни. Как относятся к людям вокруг вас и как вы относитесь к другим людям? В какой мере справедливость и уважение очевидны в жизни вашей компании?

		Полностью устраивает	**Скорее не устраивает, чем устраивает**	**Полностью не устраивает**
		0	**1**	**2**
F1	Забота моего начальника о справедливом отношении к сотрудникам			
F2	Забота высшего руководства о справедливом отношении к сотрудникам			
F3	Участие руководства в обеспечении равного отношения ко всем сотрудникам			
F4	Прозрачность и открытость механизма распределения вознаграждений и продвижения по служебной лестнице			
F5	Детально прописанные процедуры поддержания дисциплины			
F6	Объективность решений по увеличению оплаты труда или выдаче бонусов			
F7	Объективность решений по рабочим графикам и распределению заданий			
F8	Степень, в которой люди общаются вежливо и уважительно			
F9	Уровень развития организационной культуры			
F10	Отношение организации к людям с различным происхождением, образованием, опытом и способностями			
	Общее количество баллов по сфере «Справедливость»			

Ценности

Вы верите в то, что вы делаете? Этот раздел призван отразить то, насколько ваши ценности и ценности вашей компании совпадают. Или не совпадают. Задумайтесь о критических моментах, когда одни ценности вступают в противоречие с другими. Соответствуют ли ценности компании вашим ценностям? Соответствует ли сама компания заявленным корпоративным ценностям?

		Полностью устраивает	**Скорее не устраивает, чем устраивает**	**Полностью не устраивает**
		0	**1**	**2**
V1	Степень приверженности руководства миссии организации			
V2	Влияние организационных ценностей на мою работу			
V3	Влияние ценностей организации на ее деятельность в целом			
V4	Уровень честности в организации			
V5	Старание руководства поддерживать искренность и чувство общности			
V6	Моя готовность приносить личные жертвы для выполнения миссии моей организации			
V7	Возможность посредством моей работы внести полезный вклад в развитие общества в целом			
V8	Моя уверенность в значимости миссии организации			
V9	Конструктивный импульс, который несет в себе миссия и деятельность организации			
V10	Вклад организации в улучшение общего качества жизни			
	Общее количество баллов по сфере «Ценности»			
	ИТОГО (общее количество баллов)			

Обработка и интерпретация результатов. Подсчет количества баллов по тесту дает общую сумму для каждой из шести стратегических областей.

Подсчет баллов осуществляется следующим образом.

1. В каждом из шести разделов поставьте галочку напротив каждого высказывания в соответствующей клетке: «Полностью устраивает», «Скорее не устраивает, чем устраивает», «Полностью не устраивает». Затем введите соответствующий рейтинговый номер — оценку (0, 1 или 2) в графе «Общее количество баллов» напротив каждого высказывания.

2. Просуммируйте количество баллов в каждой стратегической области и укажите общую сумму в строке «Общее количество баллов». Таким образом, вы получите шесть значений «Общее количество баллов» — по одному для каждой стратегической области.
3. В строке «Итого: общее количество баллов» в конце теста введите общую сумму шести значений, а затем разделите это число на шесть.

Полученная информация используется для составления персонального профиля и стратегического руководства по оптимизации взаимоотношений человека с работой. По результатам подсчета строится профиль.

Как использовать профиль

Персональный профиль определяет очертания шести ключевых стратегических областей отношения к работе: профиль показывает те очаги напряжения, которые подвигают вас к выгоранию. Выявляя это, профиль также подсказывает определенную стратегию продуктивной и эффективной борьбы с выгоранием.

Персональный профиль — это ориентир для личностного роста и прогресса. В критические моменты, во время выполнения вашего плана действий вам захочется вернуться к тесту «Мое отношение к работе» для составления нового профиля. Разница между сегодняшним положением дел и последующим результатом послужит отражением вашего продвижения к успеху в деле приведения вашей деловой жизни к тому уровню, на котором вы работаете наиболее эффективно.

Вперед!

Ваш личный профиль отражает вызовы, стоящие перед вами. Вы знали о том, что столкнулись с проблемой выгорания, над которой требуется серьезно работать, а теперь у вас появилось лучшее понимание той стратегической области, которой следует уделить внимание. Но вы хотите идти еще дальше, выйти за пределы этого первоначального озарения и наметить план работы с проблемой, не так ли? Вся суть работы состоит в том, чтобы предпринять определенные серьезные действия для улучшения вашего отношения к работе.

Список литературы

1. *Ананьев Б. Г.* Избранные психологические труды: В 2-х т. Т. 1. — М., 1980.
2. *Бодров В. А.* Психологический стресс: развитие и преодоление. — М.: ПЕР-СЭ, 2006.

3. *Величковский Б. Б.* Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу: Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — М., 2007.
4. *Величковский Б. Б., Марьин М. И.* Комплексная диагностика индивидуальной устойчивости к стрессу в рамках модели «состояние-устойчивая черта» // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2007. № 2.
5. *Зелигман М.* Как научиться оптимизму. Советы на каждый день. — М., 1999.
6. *Куликов Л. В.* Здоровье и субъективное благополучие личности // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб., 2000.
7. *Куликов Л. В.* Стресс и стрессоустойчивость личности // Теоретические и прикладные вопросы психологии. Вып. 1. Ч. 1 / Под ред. Крылова А. А. — СПб., 1995.
8. *Леонова А. Б.* Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2.
9. *Старченкова Е. С.* Психологические факторы профессионального выгорания (на примере деятельности торгового агента): Автореф. дисс. ... канд. псих. наук. — СПб., 2002.
10. *Фром Э.* Революция надежды. — СПб., 1999.
11. *Hobfoll S. E.* Stress, culture, and community. — N. Y. and London. 1998.
12. *Hobfoll S. E., Lilly R. S.* Resource conservation as a strategy for community psychology // *Journal of Community Psychology*. 1993. № 21. P. 128–148.
13. *Maslach, Leiter M.* Banishing burnout. 2005.
14. *Pearlin L., Schooler C.* The structure of coping // *Journal of Health and Social Behavior*. 1978. Vol. 19. P. 2–21.
15. *Schuller I. S., Comunian A. L.* Cross-Cultural Comparison of Arousability and Optimism Scale (AOS) /18th International Conference of Stress and Anxiety Research Society. — Dusseldorf, 1997.
16. *Shirom A.* Burnout in work organizations // In C. L. Cooper and I. Robertson (Eds.) «International review of industrial and organizational psychology». — N. Y.: Wiley. 1989.
17. *Wong P. T.* Effective management of life stress: The resource-congruence model // Stress Medicine. 1993. Vol. 9. P. 51–60.

Глоссарий

Агрессия (лат. *aggression*) — физическое или вербальное (речевое) поведение, направленное на причинение кому-либо вреда или ущерба. Вербальная агрессия рассчитана на то, чтобы задеть чьи-либо чувства, причинить эмоциональное страдание.

Адаптационный процесс — совокупность стратегий поведения как функции взаимодействия личности и ситуации. Он охватывает соматические, личностные и социально-психологические аспекты жизнедеятельности, присутствующие в любой ситуации в разных соотношениях. Регулятором адаптационного процесса выступает психическое здоровье.

Адаптация (лат. *adaptare* — приспособливать) — приспособление организма, личности или группы к измененным внешним условиям. Различают адаптацию физиологическую, социально-психологическую при включении в новую группу, профессиональную — при включении в новые условия труда. Адаптация — процесс взаимодействия человека и среды с целью поддержания равновесия по типу гомезостаза.

Адаптивность — способность к адаптации, определяемая как потенциал адаптации (или адаптационные способности) личности. Основными переменными личностного потенциала адаптации являются уровень поведенческой регуляции, коммуникативные способности и уровень моральной нормативности.

Активность личности — вид активности социальной и психической: интенсивность направленности личности на определенную деятельность, наиболее отчетливо проявляющаяся в характере.

Актуализация — понятие, данное Б. Г. Ананьевым; переход психического явления из потенциального в актуальное или из менее актуального в более актуальное.

Ассертивность (англ. *assert* — утверждать) — способность к уверенному (самоутверждающему) поведению. Проявляется в умении выражать свои мысли и чувства в социально-приемлемой форме, т. е. не унижая при этом достоинства других; в готовности принимать на себя ответственность за свои действия; в конструктивном подходе к решению проблем; в стремлении не ущемлять чужие интересы.

Взаимодействие (англ. *interaction*) — эффект влияния одного фактора на другой.

Возможные Я (англ. *possible selves*) — образы того, каким человек мечтает или боится стать в будущем.

Деперсонализация (англ. *depersonalization*) — дегуманизация (обесценивание) межличностных отношений, негативизм, циничность по отношению к чувствам и переживаниям других людей. Для всех проявлений деперсонализации характерна утрата эмоционального компонента психических процессов: потеря чувств к близким, снижение эмпатии — отзывчивости, соучастия.

Диссоциированные состояния — восприятие человеком реальной ситуации или воссоздание в памяти ситуаций из прошлого опыта и созерцание их с позиции зрителя, стороннего наблюдателя собственных действий (технология НЛП).

Копинг (англ. *cope* — справляться, преодолевать) — образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса. Включает следующие компоненты:

- *когнитивное преодоление как проявление* позитивного мышления относительно причин стресса и способов его преодоления — понимание причин стресса, рациональное осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка возможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, позитивное мышление относительно стресс-ситуации и своих ресурсов;
- *эмоциональное преодоление* — осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально-приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застреваний, неполного отреагирования и др.;
- *поведенческое* (*деятельностное*) *преодоление* — перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезактивация поведения или деятельности. *Социально-психологическое преодоление* — изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений (Куликов Л. В., 1995, 2000).

Корреляционное исследование (англ. *correlation research*) — математический метод выявления значимых связей между переменными.

Локус контроля (англ. *locus of control*) — степень, в которой люди воспринимают свою жизнь как контролируемую «изнутри» посред-

ством собственных усилий и действий (интернальный локус контроля) или контролируемую «извне» случаем или внешними силами (экстернальный локус контроля). «Интерналы» склонны к самообвинениям и преувеличению собственной ответственности за происходящее с ними. «Экстерналы», наоборот, обвиняют внешние силы или возлагают ответственность на других людей в трудных жизненных ситуациях.

Лояльность — благожелательное и корректное отношение к кому-либо или чему-либо.

Организационная — лояльное отношение к организации, верность целям, интересам, ценностям, направленности деятельности и сохранению собственности организации. Поведение и трудовая активность работников осуществляется в рамках принятой в организации законности (правил, эталонов). Лояльное отношение проявляется в поведении, в мотивации человека работать на пользу организации, отстаивать ее интересы в различных сферах бизнеса, а также в положительном эмоциональном отношении к отдельным членам организации (или к группе людей).

Парадигма — система основных научных достижений (теорий, методов), по образцу которой организуется исследовательская практика ученых в данной области (дисциплине) в определенный исторический период.

Позитивное мышление — форма психического отражения объективной реальности, сфокусированная на положительном мироощущении и положительной когнитивной оценке любых жизненных событий; способность видеть положительное или полезное для себя в любой жизненной ситуации.

Психическое здоровье — состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей действительности регуляцию поведения и деятельности.

Психологическое время — отражение в психике человека системы временны́х отношений между событиями его жизненного пути. Психологическое время включает: оценки одновременности, последовательности, длительности, скорости протекания различных событий жизни, их принадлежности к настоящему, удаленности в прошлое и будущее, переживания сжатости и растянутости, прерывности и непрерывности, ограниченности и беспредельности времени, осознание возраста, возрастных этапов (детства, молодости, зрелости, старости), представления о вероятной продолжительности жизни, о смерти и бес-

смертии, об исторической связи собственной жизни с жизнью предшествующих поколений семьи, общества и человечества в целом. (Словарь по психологии под ред. Ярошевского и Петровского, с. 310).

Психология здоровья — междисциплинарная область знаний, в которой изучаются причины заболеваний, факторы, благоприятные для здоровья, условия развития индивидуальности на протяжении всего жизненного пути, а также разрабатываются способы (методы) сохранения и профилактики психического здоровья личности.

Привлекательность — «желательность» как положительное отношение к объекту или субъекту, содержащее когнитивную оценку, значимость, эмоциональную и побудительную (мотивационную) составляющие. В рамках теорий мотивации понятие «привлекательность» трактуется как детерминанта мотивации. Привлекательность определяется потребностями индивида, выполняет функцию энергетизации действия и объясняет целенаправленность деятельности (Е. П. Ильин, Х. Хекхаузен). В зарубежной промышленной психологии *привлекательность труда* традиционно изучается в рамках теорий мотивации — процессуальных и содержательных. В процессуальных теориях она рассматривается как валентность, а в содержательных — как один из факторов мотивации.

Профессионально трудные ситуации — единицы анализа взаимодействия человека и требований со стороны профессиональной деятельности в определенных организационных условиях.

Редукция личных достижений (анг. *reduced personal accomplishment*) — уменьшение или упрощение действий, связанных с трудовой деятельностью, снижение значимости достигнутых результатов собственного труда.

Резистентность (анг. *resist* — сопротивляться) — способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды; отсутствие реагирования на негативную ситуацию, стресс-факторы в результате снижения чувственно-эмоционального реагирования на те или иные угрозы из экстеро-социума.

Ресурсы (фр. *ressourse* — вспомогательное средство) — возможности, средства, запасы, источники чего-либо; вспомогательное средство, используемое в особых или исключительных случаях для достижения желаемого результата.

Ресурсы адаптации личности — умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности,

дающие возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни. Бывают внутренними и внешними переменными, способствующими психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях; это эмоциональные, мотивационно-волевые, когнитивные и поведенческие конструкты, которые человек актуализирует для адаптации к стрессогенным/стрессовым трудовым и жизненным ситуациям. Ресурсы человека как индивида, субъекта, личности и индивидуальности — средства (инструменты), используемые им для трансформации взаимодействия со стрессогенной ситуацией. В контексте ресурсной теории стресса для сохранения стресс-резистентности важным является накопление («консервация») ресурсов до того, когда возникнет стресс-ситуация или действие отдельного стрессора. Стратегия накопления ресурсов представляет собой некоторый антиципаторный копинг.

Ресурсы психологического преодоления — актуализированные потенциальные возможности человека в виде способов или действий, направленных на совладание со стрессорами прошлых, настоящих или будущих ситуаций. Основными атрибутами ресурсов преодоления как специфических психологических «инструментов» являются осознанность, мотивация, значимость и целенаправленность их использования или накопления для совладания с прогнозируемыми стрессовыми ситуациями.

Ресурсы человеческие — включают в себя в рамках конкретной организации всех работников (занятых как полный рабочий день, так и неполный, постоянных и временных, работающих как в центральном офисе организации, так и в ее филиалах или на дому), которые вносят свой вклад в деятельность организации. Термин Р. ч. отражает представление о том, что люди — это важный ресурс организации, во многом определяющий ее конкурентоспособность. Успех управления человеческими ресурсами зависит от интеграции представлений о важности человеческих ресурсов в стратегию и политику организации и внедрения принципов, на которых основывается управление, в повседневную работу всех менеджеров организации, начиная от высшего руководства и заканчивая линейными менеджерами.

Роль — набор норм, определяющих поведение людей в данной социальной позиции.

Самомониторинг (англ. *self-monitiring*) — определение способов презентации себя в социальных ситуациях и регулирование поведения с целью произвести желаемое впечатление.

Самопрезентация (англ. *self-presentation*) — акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать о себе благоприятное впечатление или впечатление, соответствующее чьим-либо идеалам.

Саморегуляция (лат. *regulare* — подчинять определенному правилу) — непроизвольное и произвольное подчинение содержания психической деятельности и поведения (структуры деятельности) целям и задачам; способность управлять своими эмоциями, амбициями, поведением, особенно в эмоционально и когнитивно сложных ситуациях; умение управлять уровнем психологического стресса.

Самоэффективность (англ. *self-efficacy*) — чувство собственной компетентности и эффективности.

Сенситивность (лат. *sensetivus* — чувствительный) — специфическое свойство индивидов, которое проявляется в повышенной чувствительности к социальным событиям-ситуациям, часто — в повышенной тревожности, гипермнительности, гиперфобийности, в переживаниях страха попадания в новые сложные ситуации. Сенситивность — психическое явление, заключающееся в повышенном реагировании (иногда вплоть до неадекватных реакций) на эмоциональные раздражители. Сенситивным людям часто свойственны застенчивость, робость, импрессивная впечатлительность, склонность искажать — деформировать, преувеличивать опасность событий, осознавать чувство собственной неполноценности.

Синдром — совокупность стойких симптомов чего-либо, проявляющихся в определенных ситуациях или обстоятельствах.

Синдром психического выгорания (анг. *burnout* — сгорание, выгорание) — многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения. Выгорание возникает как ответная реакция на ситуации с эмоциональной напряженностью и когнитивной сложностью.

Синдром профессионального выгорания — совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения. Согласно модели Маслач и Джексон, выгорание представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений Эмоциональное истощение — чувство опустошенности и усталости, вызванное работой. Деперсонализация — циничное отно-

шение к реципиентам (субъектам делового взаимодействия: клиентам, пациентам, ученикам, коллегам, партнерам). В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Редукция профессиональных достижений — возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере или неудовлетворенности результатами своей работы.

Социальное сравнение — оценивание своих мнений и способностей путем сравнения себя с другими.

Сплоченность — степень связи членов группы друг с другом, чувство «мы».

Справедливость — состояние, при котором «доход» каждого участника от взаимоотношений *пропорционален* его «вкладу». Справедливость отнюдь не означает всегда равного «дохода».

Стиль жизни — совокупность индивидуальных особенностей персональной жизни и трудовой деятельности, влияющая на достижение личных целей и осуществление смысла жизни. Стрессовый стиль жизни — нерациональная организация жизнедеятельности, в которой преобладает чрезмерная напряженность без своевременного отдыха и восстановления энергетических ресурсов.

Стратегии поведения — поведенческие синдромы, характеризующиеся актуализацией адаптивных механизмов саморегуляции.

Стресс (англ. *stress* — напряжение, давление) — состояние психического напряжения, психической обструкции, которая возникает в процессе деятельности, как правило, в экстремальных или сложных условиях. Механизм стресса — это неспецифические физиологические и психологические проявления адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях (Китаев-Смык Л. А., 1983). Стресс — «состояние, в котором личность оказывается в условиях, препятствующих ее самоактуализации» (Савенко Ю. С.). Виды психологического стресса: информационный, эмоциональный.

Стресс-менеджмент — раздел менеджмента, сфокусированного на теории и практике управления стрессами в организации (организационный стресс); профилактике профессионального стресса и повышении стрессоустойчивости работников (персонала). Основными направлениями стресс-менеджмента в западных странах являются:

- разработка и применение *программ медицинской и организационной помощи* в стрессовых ситуациях (личное горе, экологические

бедствия, перепрофилирование или свертывание производства, массовое увольнение работников, переезд организации и др.). Программы помощи, ориентированные на личность, опираются в основном на применение традиционных терапевтических и психотерапевтических средств;

- *программы оздоровления и адаптации*, направленные на снижение психосоциальных рисков, общее оздоровление и повышение качества жизни. Данные программы предполагают использование традиционных психогигиенических методов: рациональная организация режимов труда и отдыха, структурные и функциональные изменения в организации, физические упражнения, диета, психическая релаксация. В рамках адаптационных программ проводятся целенаправленное обучение сотрудников, специализированные тренинги, создаются группы сенситивности для совершенствования делового взаимодействия и корпоративной сплоченности.

Стрессовая ситуация — вид неординарной социально-психологической, в том числе и профессионально-трудной, ситуации, которая предъявляет объективные повышенные требования к адаптационным возможностям человека и детерминирует изменения психического состояния человека, а также качество взаимодействия в системе «субъект-ситуация». Стрессовые ситуации характеризуются наличием сильных или многочисленных раздражителей, которые представляют угрозу потери здоровья, материальных или информационных ресурсов, социального статуса, уважения, контроля над ситуацией и др. Структурные и содержательные параметры стрессовой ситуации отличаются от привычных (оптимальных) и обусловливают повышение психической напряженности в виде эмоционального или информационного стресса и приводят к мобилизации адаптационных ресурсов субъекта ситуации. Стрессовая ситуация представляет собой сложный многоуровневый и многокомпонентный феномен, для понимания которого требуется детальный анализ параметров стрессовой ситуации. Для системного описания стрессовой ситуации как сложного психологического феномена должны быть определены его разноуровневые параметры — объективные и субъективные характеристики (Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С., 2008).

Стрессовая среда — совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира.

Стрессовое окружение — обобщающее понятие, характеризующее типы стрессовых ситуаций в социально-психологическом пространстве личности.

Стрессовые события — особо значимые жизненные эпизоды, имеющие причину и следствие в виде сильных переживаний и изменений смыслообразующих атрибутов жизненного пространства личности. Стрессовое событие — это фрагмент ситуации, соотнесенный с некоторым временны́м отрезком и смыслообразующими, ценностными или экзистенциальными переживаниями.

Стрессовые стимулы (стресс-факторы) — отдельные объекты или действия, нарушающие гомеостаз организма и вызывающие стресс-реакции.

Стрессогенная ситуация — это ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стрессового реагирования участников — субъектов данной ситуации. Это имплицитно стрессовая ситуация. Структурные и содержательные элементы стрессогенной ситуации заключают в себе преимущественно имплицитные детерминанты стрессового реагирования, направленного на мобилизацию адаптационных возможностей человека. Превращается в стрессовую ситуацию для человека в результате субъективной (когнитивной) репрезентации ситуации.

Эмоциональная стрессогенность ситуации связана, с одной стороны, с субъективной значимостью ситуации (мотивацией достижения цели, эмоциональной привлекательностью и др.), с другой стороны — с неопределенностью ситуации, что включает в себя оценку вероятности успешного развития, исхода и последствий данной ситуации для человека. Оценка вероятностных значений зависит от степени неопределенности структурных (объективных) компонентов ситуации для субъекта ситуации, т. е. от его концептов-знаний, необходимых для понимания фактических требований ситуации, и тех личных ресурсов, которые необходимы для адаптации к данным требованиям. Информационная стрессогенность ситуации обусловлена количеством и качеством доступной информации, которой оперирует субъект ситуации во временно́м интервале.

Стрессоры (стресс-факторы) — внешние и внутренние факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии.

Стрессоустойчивость — системная динамическая характеристика, определяющая способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями, активно преобразовывая их или приспосабливаясь к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельности. Синони-

мичные понятия — эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость, стресс-резистентность. *Компоненты стрессоустойчивости*: способность прогнозировать развитие жизненных ситуаций и таким образом избегать стрессорного воздействия; способность контролировать эмоции, развитые волевые качества личности (способность действовать в направлении поставленных целей и задач, мобилизовать психику в экстремально-ситуативных обстоятельствах), владение навыками саморегуляции; способность выдерживать более длительное и сильное, чем в привычных условиях, напряжение (эмоциональное, волевое, физическое); способность выдерживать пиковые нагрузки в экстремальных условиях; активность в преобразовании стрессовой ситуации; опыт разрешения стрессовых ситуаций и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов в ответ на разновременно появляющиеся и исчезающие стрессоры и их сложные сочетания; способность к полноценной самореализации, личностному росту со своевременным и адекватным разрешением внутриличностных конфликтов; удовлетворенность самореализацией (Куликов Л. В., 1995).

Убеждения — знания, концепты, мультипредставления, потребности, которые могут мотивировать поведенческие акты субъекта и таким образом ориентировать его отношения к деятельности/активности. Убеждения коррелируют с непосредственными притязаниями, целями/задачами, с чувственно-рефлексивной сферой, переживаниями, эмоциями. Характеризуются разной степенью рациональности (или иррациональности).

Умение — совокупность знаний и навыков, обеспечивающая возможность выполнения некоторой деятельности или действия в определенных условиях. Проходя через ряд этапов формирования, умение может перерасти в *мастерство и творчество*.

Установка (англ. *attitude*) — благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что- или кого-либо, которая выражается в мнениях, чувствах и целенаправленном поведении (Д. Майерс).

Феномен в психологии (греч. *phainomenon* — являющийся) — наиболее общее понятие: предмет или явление объективной или субъективной реальности, познаваемой или уже более или менее полно познанной (Платонов, 1984).

Философия организации — совокупность смыслов и задач, разделяемых руководством и персоналом организации. Философия проявляется в специфических ценностях, символах, нормах, традициях,

ритуалах, фирменном стиле. Основные положения организационной философии могут быть зафиксированы в каком-либо документе или существовать в неявной форме как «неписаные» законы, которые тем не менее регулируют поведение членов организации (Снетков В. М., 2001).

Фрустрация (лат. *frustratio* — обман, тщетное ожидание) — психическое «состояние дезориентации сознания и деятельности личности, возникающее, когда вследствие каких-либо препятствий и противоречий мотив остается неудовлетворенным или его удовлетворение тормозится» (В. С. Мерлин). Фрустрация вызывается «объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели как к решению задачи». Фрустрация — внутренний конфликт личности между ее направленностью и объективными возможностями, с которыми личность не согласна (Платонов, 1984). Фрустрация связана с неудовлетворенными потребностями, желаниями, а также неуспехами, неудачами. Образно говоря, фрустация — это стресс «рухнувшей надежды». Это состояние сопровождается ярко выраженными негативно-индивидуальными переживаниями, такими как напряжение, раздражение, гнев, тревога, разочарование, апатия, отчаяние, чувство крушения. Фрустрация возникает при столкновении с фрустрирующей ситуацией и ведет к дистрессу.

Фрустрирующая ситуация — критическая жизненная ситуация, необходимым признаком которой является наличие сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преодолеть преграды, препятствующие этому достижению (Ф. Е. Василюк). Фрустрирующие ситуации классифицируются по характеру фрустрирующих мотивов и по характеру «барьеров». К внутренним барьерам относятся личностные препятствия достижения цели, к внешним — барьеры, которые не дают возможность субъекту выйти из ситуации или изменить ее.

Функция психическая (лат. *functio* — исполнение, деятельность) — психический процесс, рассматриваемый с точки зрения его результата.

Хобби — увлечение какой-либо деятельностью, заполняющей досуг. Психологическое значение хобби состоит в том, что человек достигает иногда в нем более высокого мастерства, чем в профессиональной деятельности, расширяет круг своих интересов и эмоций в структуре жизнедеятельности, удовлетворяет потребности, не реализованные в других видах деятельности, получает эмоциональное подкрепление и смыслообразующий ресурс своей жизни.

Эмоциональное истощение — основная составляющая «профессионального выгорания»; проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, симптомов депрессии.

Эмпатия (греч. *empatheia* — сопереживание) — чувственно-эмоциональная отзывчивость субъекта на переживания (чувства, эмоции) другого человека, рефлексивная чувственно-эмотивно-мотивационная реакция солидарности, сорадости, сопереживания с другими людьми.

Я-концепция — форма самосознания, проявляющаяся в относительно устойчивой, в большей или меньшей степени осознаваемой системе представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит взаимоотношения с другими людьми и отношение к себе. Я-концепция как совокупность всех представлений о себе включает убеждения, оценки, набор установок, направленных на самого себя и тенденции поведения (Р. Бернс). Я — функциональная составляющая психики, которая включает различные компоненты: «познающее Я», «эмпирическое Я», «материальное Я», «социальное Я», «духовное Я» (Джемс У., 1981); Ид, Супер-Эго, Оно (Ид), бессознательная сфера влечений, инстинктов, Я-идеал, Сверх-Я (Супер-Эго) — осознаваемая составляющая (Фрейд, 1989). Сила *Я-концепции* определяется как результат выделения человеком самого себя из окружающей среды, что позволяет ему ощущать себя субъектом своих физических и психических состояний, действий и процессов, переживать целостность и тождественность с самим собой как в отношении своего прошлого, так и настоящего и будущего. Формирование Я осуществляется на основе деятельности, воспитания и самовоспитания, освоения социального опыта, памяти. Я-концепция предопределяет образ действий людей и является ключевой детерминантой ощущения ими своей жизни как счастливой или трагической.

Водопьянова Наталия Евгеньевна

Психодиагностика стресса

Серия «Практикум»

Заведующий редакцией	*П. Алесов*
Ведущий редактор	*Е. Румановская*
Выпускающий редактор	*Е. Егерева*
Литературный редактор	*Т. Белова*
Художественный редактор	*С. Маликова*
Корректоры	*Л. Алешичева, Н. Сулейманова*
Верстка	*А. Полянский*

Подписано в печать 11.09.08. Формат 60 × 90/16. Усл. п. л. 21. Тираж 2500. Заказ

ООО «Питер Пресс», 198206, Санкт-Петербург, Петергофское шоссе, д. 73, лит. А29.

Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2;
95 3005 — литература учебная.

Отпечатано с готовых диапозитивов в ООО «Типография Правда 1906».

191126, Санкт-Петербург, Киришская ул., 2.